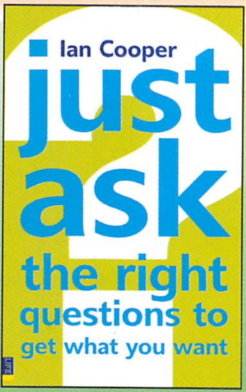


فقط إسأل
الأسئلة المناسبة
لتحصل على ما تريد

آيان كوبر

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
... not just a Bookstore ...ليست مجرد مكتبة



هل تعرف ما الذى يعوق تقدمك فى الحياة أكثر من أى شىء آخر؟

يرى "آيان كوبر" أن الإجابة عن هذا السؤال سهلة للغاية: فنحن جميعًا نتعثر فى طريقنا لأننا نفشل فى طلب ما نريد، ولكن آيان أوضح لنا أنه من خلال طرح الأسئلة الصائبة على أنفسنا وعلى الآخرين، يمكن لكل منا أن يحرز تقدمًا كبيرًا فى حياته الشخصية والعملية.

فى هذا الكتاب، سيضعك "آيان كوبر" على طريق النجاح من خلال توضيح ما يلى:

- استيعاب القواعد الذهبية لطرح السؤال الصائب
- البراعة فى استخدام تكنولوجيا الأسئلة
- تطوير طريقة للتفكير تجعلك دائمًا مستعدًا لطرح الأسئلة
- إيجاد الأسئلة الصائبة التى يمكن طرحها فى المواقف المختلفة
- طرح الأسئلة التى يمكن أن تساعدك كثيرًا فى دعم حياتك العملية والشخصية

النجاح موجود دائمًا، وكل ما تحتاج إليه فقط هو أن تعرف كيف تسأل .....

"آيان كوبر" هو أحد المستشارين الرواد فى هذا المجال، وهو أيضًا مدرب مهارات ومحاضر فى مجال تطوير الحياة المهنية والشخصية لدى مراكز التدريب المتخصصة والمؤسسات التى تقدم هذه الخدمات. وقد قام بتأليف عشرة كتب، كما حل ضيفًا بالعديد من البرامج الإذاعية والتليفزيونية.

6 281072 064389
282204747

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
... not just a Bookstore
... ليست مجرد مكتبة

فقط إسأل

الأسئلة المناسبة لتحصل
على ما تريد

فقط إسأل

الأسئلة المناسبة لتحصل على ما تريد

آيان كوبر

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
... not just a Bookstore
... ليست مجرد مكتبة

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
...not just a Bookstore ...ليست مجرد مكتبة

للتعرف على فروعنا في
المملكة العربية السعودية - قطر - الكويت - الإمارات العربية المتحدة
نرجو زيارة موقعنا على الإنترنت www.jarirbookstore.com
للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على: jbpublications@jarirbookstore.com

الطبعة الأولى ٢٠١٠

المملكة العربية السعودية ص.ب ٣١٩٦ الرياض ١١٤٧١ - تليفون ٤٦٢٦٠٠٠ ١ ٩٦٦+ - فاكس ٤٦٥٦٣٦٣ ١ ٩٦٦+

JUST ASK

the right questions to get what you want

Ian Cooper

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
...not just a Bookstore

هذا الكتاب مهدى إلى ذكرى

"الوالدتين"

ستيلا و رينيه .....

"لعله يجلب لكما بعض الحظ!"

من هو آيان كوبر؟

نتيجة لخبرته السابقة فى العمل كمحاضر ومؤلف مستقل وصحفى، قضى آيان الـ٢٢ عامًا الماضية فى العمل مستشارًا فى مجال تطوير الحياة المهنية والشخصية ومقدم عروض توضيحية للمهارات. وهو يعد واحدًا من أفضل مستشارى التواصل فى أوروبا، وذلك فى مراكز التدريب المتخصصة والمؤسسات الخدمية. ويشتهر آيان بندواته الواقعية والعملية والممتعة، كما أنه سجل ما يزيد على ٥٠٠٠ حديث داخل المؤسسات أو الأماكن العامة. وعن طريق استخدام العديد من أساليب طرح الأسئلة فى هذا الكتاب، يساعد آيان آلاف الأشخاص لإيجاد حلول للمشاكل التى يواجهونها فى حياتهم الشخصية والمهنية، كما أنه يعمل مستشارًا تحفيزيًا للقيام ببعض التغييرات فى الحياة وتحقيق الطموحات.

تزوج آيان منذ ثلاثين عامًا ولديه ثلاثة أبناء، وفى أوقات فراغه يقوم آيان بالتمثيل مع مجموعة محلية من الهواة.

رسالة من آيان إلى القراء

إذا كان أى شخص لديه تعليق أو قصة نجاح عن استخدام الأسئلة الصائبة أو أراد فقط أن يطرح بعض الأسئلة على آيان كوبر، من الممكن أن يتواصل معه على عنوان بريده الإلكترونى: justaskian@yahoo.com.

شكر وتقدير

قبل أى شىء أحب أن أوجه شكرى وامتنانى إلى كل أصدقائى وأقاربى وعملائى والمشاركين فى الندوات والأفراد العاديين والأشخاص صعاب المراس، و"المتبعين للقواعد الروتينية دون إدراك"، والذين لا يعرفون حتى أنهم فى حاجة إلى الشكر؛ فجميعهم ألهمونى الكثير من المواقف والأمثلة التى ورد ذكرها فى هذا الكتاب.

وعلى الرغم من أننى أنا الشخص الذى جلس على الكمبيوتر لعدد من الساعات فى أوقات مختلفة من اليوم - حتى إننى نسيت كم كانت طويلة - فإنك، عزيزى القارئ، ما كنت لتقرأ هذا الكتاب الآن لولا الإرشاد والتشجيع اللذان حصلت عليهما من وكيلى الأدبى بيتر نايت والمحررة إيما شاكيلتون.

كما أننى أوجه شكرى إلى أبنائى سامنثا و هوارد و ديفيد، والذين ألهمونى العديد من الأفكار فى هذا الكتاب.

كما أننى أهدى أعظم امتنانى إلى زوجتى، والتى تحملت أسئلتى لمدة ثلاثين عامًا، كما كانت مصدرًا دائمًا للدعم والحب فى حياتى. أما عن مساهمتها فى هذا الكتاب، فقد أمدتنى بالعديد من الأفكار والحِكَم حول ما يجب أن أتركه عندما يتملكنى حس السخرية، حتى جعلتنى أصورها فى العديد من الأمثلة والمواقف وصرت أنسب إليها الكثير من الأحداث - ما الذى يمكن أن يطلبه الزوج من زوجته أكثر من ذلك؟

المحتويات

"ما؟" معنى الحياة

منذ بداية التاريخ، والبشر ينظرون إلى سؤال "ما معنى الحياة؟" على أنه السؤال الأبدى للحياة. يمكنك أن تكتب هذا السؤال على محرك البحث فى الإنترنت، وسوف تقضى السنوات القليلة القادمة فى تصفح ما يزيد على ٢٤٣ مليون احتمال دون الوصول إلى أى شىء.

إن أعظم مفكرى الأرض وفلاسفتها وكبار علماء فيزياء الكم والمؤلفين وواضعى النظريات من كل الأعمار والأشكال والأحجام والطوائف، قد فشلوا فى الوصول إلى إجابة عن هذا السؤال. ولقد أخبرنا "دوجلاس أدامز" - فى مسلسل الخيال العلمى الخاص به - أن الإجابة المطلقة للحياة والكون وكل شىء من حولنا هى "٤٢"، حتى إن فريق "مونتى بيثون" الكوميدى قد قدم فيلمًا كاملاً يتناول فيه هذا السؤال.

ولكن، وعلى الرغم من كل ذلك، سوف أقوم فى هذا الكتاب الصغير والمتواضع بحل هذا اللغز المحير لك - والحقيقة تكمن فى أن الإجابة الحقيقية موجودة بالفعل داخل السؤال.

ما؟... معنى الحياة!

نعم، اقرأها مرة أخرى بهذا الشكل ونفس الطريقة، وسوف تعرف الإجابة.

وسوف تجد فى النهاية أن هذه الجملة ليست سؤالاً وإنما عبارة.

ما؟ ... هى الإجابة!

دعنى أشرح لك ما أقصد.

منذ السنوات الأولى من عمر الإنسان وهو يسعى إلى تحقيق الإنجازات والنمو والتطور والابتكار والاكتشاف والتحدى والتحسين. وعندما أقول إن "ما" هى معنى الحياة، فإن ذلك يرجع إلى أننى أنظر إلى كلمة "ما" على

أنها كناية عن عملية طرح الأسئلة الفطرية التى قادت البشرية لتحقيق كل ما وصلت إليه الآن، وذلك على المستويين الجمعى والفردى.

عندما نسعى للحصول على الإجابات على المستوى الشخصى عن الأشياء التافهة والمشاكل الخاصة بمشاريعنا وأعمالنا، وعندما تجاهد الحكومات للوصول إلى حلول دولية للمشكلات التى يواجهها العالم، وعندما يبحث العلماء عن وسائل علاجية مناسبة للأمراض والأوبئة المنتشرة، فإننا لا نفعل أى شىء سوى أننا نطرح مجموعة من الأسئلة. هل تعتقد أن هناك أى حدث قام به الإنسان تاريخيًا أو ثقافيًا أو تكنولوجيًا أو حتى مأساويًا، دون أن يكون قد سبقه سؤال طرحه شخص ما؟

يمكنك أن تنظر إلى مجالات مختلفة فى الحياة، وعندئذٍ، ستعرف مدى أهمية طرح الأسئلة:

المجال الطبى: لدينا اليوم العديد من العقاقير والأساليب الجراحية المبتكرة التى تحافظ على الأشخاص أحياء وفى صحة جيدة، بينما كان الأشخاص يموتون من نزلات البرد فى قرون سابقة. ترى لماذا؟ يرجع ذلك إلى أن العلماء والأطباء كانوا يطرحون باستمرار العديد من الأسئلة مثل: "ما السبب وراء ذلك؟"، و"كيف نستطيع حل هذه المشاكل؟". وعلى المستوى الفردى، كيف يشخص الأطباء الأمراض التى نعانى منها؟ إنهم يطرحون عليك بعض الأسئلة ثم يقومون بطرح أسئلة مماثلة على أنفسهم، مثل: "ماذا يعنى ذلك؟".

النظام القانونى: إن القوانين التى نسير وفقًا لها يتم وضعها من خلال التعرض لبعض الأسئلة المتعلقة بالحرية الشخصية والأمن والاطمئنان والعدل والإنصاف. ترى، ما الوسيلة الأساسية التى يتم استخدامها من قبل الهيئات المسئولة عن تطبيق القانون وتفعيله، والتى تستخدمها المحاكم والعاملون بالقانون للحصول على الحقيقة؟ إنها الأسئلة!

مجال الأعمال والمشاريع التجارية: يرتكز هذا المجال حول مجموعة من الأسئلة مثل: "كيف نستطيع زيادة العوائد إلى أعلى معدل لها وخفض التكاليف إلى أقل معدل لها؟"، و"كيف نستطيع التفوق على منافسينا فى

سوق العمل؟".

الدين: جميع الأديان الموجودة على الأرض تركز على الإجابة عن مجموعة من الأسئلة، مثل: "بماذا نؤمن؟"، و"كيف نستطيع التقرب من الله؟"، و"كيف نستطيع تطبيق معتقداتنا فى حياتنا اليومية؟".

هناك العديد من النماذج الأخرى التى قد يتطرق إليها ذهننا مثل العاملين فى مجال التدريس وبرامج التسلية والاستكشاف والعلوم والتكنولوجيا والفنون الإبداعية؛ فكل فرد من هؤلاء تدفعه مجموعة من الأسئلة التى تطور طريقة تفكيره وتساعده فى الوصول إلى أشياء جديدة.

والأسئلة تستخدم أيضًا على مستوى الحياة اليومية بشكل كبير: ألا تجد أن أولى الأفكار التى تتطرق إلى ذهنك بمجرد أن تفتح عينيك تكون على هيئة أسئلة؟ فى أى يوم أنا؟ ما الذى سأفعله اليوم؟ بِمَ أشعر؟ ماذا سأتناول على الإفطار؟

أليس من الحقيقى أن الأسئلة التى تطرحها على نفسك فى مراحل مختلفة من حياتك، هى التى قادتك إلى ما أنت عليه الآن فى العديد من جوانب الحياة؟ فكر فى بعض الأسئلة التى تطرحها على نفسك أو على الآخرين على مدار سنوات حياتك، وتأثير هذه الأسئلة على تكوين الشخصية التى أنت عليها اليوم وعلى الحياة التى تعيشها:

- من الأشخاص الذين أريدهم كأصدقاء؟
- ما المواد التى سأختارها للدراسة؟
- ما الطموح الذى أسعى للوصول إليه عندما أكبر؟
- ما المكان الذى أرغب فى العيش فيه؟
- هل أريد أن أتزوج؟ من الفتاة التى أرغب فى الزواج بها؟ وهل سترغب هى أيضًا فى الزواج بى؟
- هل سننجب أطفالاً؟ ترى، ما الأسماء التى سنطلقها عليهم؟
- ما معتقداتى فى الحياة؟
- كيف أستطيع تقديم المساعدة؟
- هل أستطيع تغيير وظيفتى؟
- هل سأشترى هذا الكتاب؟ وهل سأقرؤه؟

إذن، لماذا يعد ذكر كل هذه الأشياء من الأمور المهمة داخل سياق هذا الكتاب؟ لأنه بمجرد أن تدرك أن "طرح الأسئلة" هو العامل الوحيد المهم فى تحديد ما ستصل إليه فى المستقبل، ستقدر بشدة كيف ولماذا سيمنحك إتقان عملية "طرح الأسئلة" قدرًا من التأثير والتحكم فى الوصول إلى ما تريد، أيًا ما كان ذلك.

لذا، فى المرة القادمة، عندما تسمع سؤال: "ما معنى الحياة؟"، فإن كل ما عليك فعله هو أن تبتسم وتجيب:

نعم، أنت على حق!

إذن، ما الذى تحتاج معرفته؟

إن القرارات التى نأخذها فى الحياة والنتائج المترتبة على هذه القرارات تتأثر بشدة بالأسئلة التى نطرحها، ومن ثم، فإن جودة هذه الأسئلة ستؤثر على القرارات التى نتخذها والنتيجة النهائية لهذه القرارات.

كلما طرحت أسئلة أفضل وأكثر، فإنك عادة ما تحصل على نتائج أفضل!

مقدمة

هل تعرف ما الذى يمكن أن يعوق تقدمك ويعيدك إلى الوراء أكثر من أى شىء آخر؟ دعنى إذن أخبرك بصراحة قاسية: إن السبب فى ذلك يعود إلى فشلك فى السؤال عما تريد!

إذا ضغطت عليك لكى تخبرنى على الفور بالأشياء التى تهدف الوصول إليها وتحسينها فى عملك أو حياتك الشخصية، فإن عقلك فى البداية سيبدو لك وكأنه لا يحتوى أى شىء، ولكنه سرعان ما يصل إلى قائمة كاملة من هذه "الرغبات" والطموحات. فبمجرد أن نتخلص من الأشياء التافهة التى تملأ حياتنا - مثل ألعاب السيارات التافهة والشواطئ المشمسة والتليفزيونات ذات الشاشات الرقمية وشاشات البلازما، والأشياء الأكثر عمومًا كأن نتمنى أن يعم السلام فى جميع أنحاء العالم وأن يصبح العالم مكانًا أفضل يصلح أن نعيش فيه - فإنه من المحتمل بشدة أن ترغب فى تحقيق بعض أو كل الرغبات التالية:

- زيادة نسبة شراء زبائنك أو عملائك الحاليين.
- أن تكون قادرًا على زيادة أسعارك أو أتعابك.
- أن تحصل على صفقات أفضل بالنسبة للسلع أو الخدمات التى تفكر فى شرائها.
- الحصول على ترقية، وزيادة فى المرتب، وتولى عدد أكبر من المسئوليات (أو الثلاثة معًا).
- التعرف على مجموعة من الأشخاص وإقامة علاقة معهم من أجل مصلحة العمل أو لأسباب شخصية.
- إذا كنت تعمل لحساب نفسك، فإنك قد ترغب فى الحصول على بعض الوقت للقيام بأشياء أخرى وللحصول على فرصة من أجل بيع كل ما لديك من سلع، فى مقابل الحصول على مبلغ نقدى محترم من المال.
- أن تكون لائقًا بدنيًا، وإذا كانت لديك أية مشاكل طبية، فينبغى أن تجد حلولاً سريعة وغير مؤلمة لها.

لدىَّ أخبار سارة من أجلك: إننى أستطيع أن أضمن لك قبل أن تقرأ المزيد من صفحات هذا الكتاب أن هناك نصيحة مكونة من كلمتين إذا اتبعتها، فإنها ستقرب على الفور المسافة بينك وبين كل هذه الرغبات والطموحات التى تسعى للوصول إليها - هاتان الكلمتان هما "السر الأعظم" للنجاح على المستوى الشخصى والعملى. المشكلة هى أن هاتين الكلمتين تبدوان واضحتين للغاية أو مصطنعتين أو تمثلان تحديًا على المستوى الشخصى أو محرجتين أو غير مريحتين، حتى إنه يتم تجاهلهما أو نسيانهما أو تجنبهما عن عمد خوفًا من رفضهما.

لذا، فسوف أعرض لك هنا هاتين الكلمتين اللتين ستغيران كل حياتك:

فقط اسأل!

هذا هو كل ما فى الأمر.

وكل ما وراء ذلك هو مجرد تفاصيل وأساليب وطريقة للتفكير، وهذه الأشياء هى ما سيدور حولها هذا الكتاب. لذا، أنت الآن أمام أحد خيارين: هل ستتوقف الآن حيث تعلمت مقادير النجاح، أم أنك ستكمل قراءة بقية الكتاب لتكتشف كيفية استخدام هذه المقادير والاستفادة منها؟

تذكر، إذا كان هناك شيء تريده، فاطلبه فورًا.

ربما ستحدث نفسك قائلاً: "بالطبع، لن يكون الأمر بمثل هذه البساطة!". ولكن كيف تعرف ذلك؟ أى كيف تعرف أن ذلك سيحدث بالفعل؟ هل جربت ذلك من قبل؟

دعنى أسألك بعض الأسئلة الصريحة:

- ؟ **متى كانت آخر مرة طلبت فيها من عميلك بشكل مباشر أن يشترى منك المزيد؟ ولا أقصد بذلك إرسال خطاب مكتوب بدقة ومهارة تذكر فيه له مجموعة من الخدمات الجديدة أملاً فى أنه سينفق أمواله لشراء سلعك وخدماتك. ولكن ما أقصده هو متى كانت آخر مرة تحديدًا طلبت فيها من أحد عملائك المتواجدين شراء المزيد منك؟**

- ؟ متى كانت آخر مرة طلبت فيها من عملائك أو زبائنك دفع المزيد لشراء سلعك وخدماتك المتنوعة؟ دعنى أطرح عليك سؤالاً آخر، ما نسبة العملاء الذين يشتكون من الثمن الذى تضعه ثم يتوقفون عن الشراء منك؟ إذا كانت النسبة أقل من ١٠٪ فأنت إذن لا تطلب سعرًا مناسبًا فى سلعتك. فكر فى ذلك!
- ؟ تخيل أنك تشترى شيئًا ما من أحد المحال أو تحجز فى فندق أو تطلب من شخص ما أن يقدم لك خدمة. والآن، متى كانت آخر مرة طلبت فيها صراحة الحصول على صفقة أفضل؟
- ؟ هل تريد زيادة فى الأجر أو ترقية أو تولى المزيد من المسئوليات؟ هل ذهبت من قبل إلى رئيسك فى العمل وطلبت منه مباشرة أن تحصل على ذلك؟ افترض أنك تريد مقابلة شخص ما لأسباب شخصية أو عملية. ماذا تفعل؟ إننى أعرف العديد من الأشخاص الذين يبذلون جهدًا كبيرًا من أجل التخطيط لمقابلة شخص ما، فقط ليجدوا فرصًا محددة للحديث نظرًا لضيق الوقت والمكان أو عدم توفر الذوق السليم. لماذا لا تلتقط فقط سماعة الهاتف وتطلب من هذا الشخص أن تقابله؟
- ؟ إذا كانت لديك بعض المشاكل الصحية، هل استشرت شخصًا آخر؟ هل جربت طرقًا علاجية بديلة؟ متى كانت آخر مرة طلبت من الطبيب مراجعة الأقراص الطبية والوسائل العلاجية التى تتناولها؟

الحقيقة هى أن معظم الأشخاص نادرًا ما يهتمون بمثل هذه الأسئلة أو السؤال مباشرة عن مثل هذه الأشياء. إذا كنت تقوم بذلك، فأنت تعرف أن هناك ثلاث إجابات فقط محتملة:

نعم! ربما! لا!

على الرغم من أننى أقر بأنك لن تنجح أبدا بنسبة ١٠٠٪ من الوقت فى زيادة نسبة فرصك للإجابة بـ"نعم" أو تحويل "ربما" إلى "نعم" أو تحويل "لا" إلى شىء أكثر إيجابية؛ فأنت تحتاج إلى أن تعرف بالضبط كيف تسأل من أجل الحصول على النتيجة التى تريد - هذا هو ما يدور عنه هذا الكتاب. كما أننى بالطبع أعرف أن الإفصاح عن رغباتك الداخلية كما فعل علاء الدين وهو يفرك المصباح، ليس هو الإجابة؛ فأنت فى حاجة إلى أن يكون كلامك متسمًا بالاحترام واللطف والمراعاة لمشاعر الآخرين والحساسية إذا

أردت أن تنجح فى عملية "طرح الأسئلة" - فعلى الأقل، يجب أن تقول: "إذا سمحت".

مع نهاية هذا الكتاب، سوف تستوعب، دون وعى، طريقة التفكير القائمة على "طرح الأسئلة"، وسوف تفهم القواعد الذهبية لتطبيق فكرة "فقط اسأل"، كما أنك ستتعرض لتكنولوجيا السؤال - وهذه الأجزاء الثلاثة تمثل مزيجًا من الخطوات السهلة والبديهية والأساليب اللغوية التى يمكن لأى شخص أن يتعلمها ويتقنها بسرعة شديدة. ولقد قمت أنا وآخرون بتجريب واختبار هذه الطرق بنجاح للعديد من المرات، وعلى مدار ٢٠ سنة مضت، قمت بتدريب آلاف من أصحاب الأعمال والإخصائيين فى مجالات مختلفة على كيفية استخدام هذه الطرق. أنت أيضًا ستكون قادرًا على التعرف على مثل هذه الطرق واستخدام تلك الأساليب.

سأعطيك أيضًا مجموعة كاملة من الأسئلة التى تطرحها على نفسك، وهذا الجزء يؤكد أيضًا على أن الحصول على ما تريد لا يمكن قياسه دائمًا بالنجاح المادى أو العملى أو المهنى؛ فمن خلال طرح بعض الأسئلة المناسبة على نفسك - لكى تجعل عقلك يركز على قضايا شخصية معينة - سوف تتوفر لديك العديد من الطرق التى يمكنك من خلالها أن تطور من حياتك الشخصية وتحسن أداءك الشخصى فى جميع المجالات المتعددة.

علاوة على ذلك، ستجد أيضًا جزءًا خاصًا فى هذا الكتاب يتناول المواقف المختلفة فى الحياة، والتى تكون فيها عملية "طرح الأسئلة" من الأمور المهمة للغاية؛ وهذه المواقف تتناول عملية صنع القرار والحصول على المساعدة الطبية وإجراء حوارات والحصول على صفقات أفضل والشكوى عندما يستدعى الموقف ذلك.

القواعد
الذهبية
لتطبيق فكرة
"فقط اسأل"

قبل أن نبدأ مناقشة الأساليب، أو "تكنولوجيا الأسئلة" كما أحب أن أسميها، أحب أولاً أن أعرفك بما أطلق عليه القواعد الذهبية لـ"فقط اسأل". وهذه القواعد يمكن اعتبارها طريقة للتفكير أكثر من أى شىء آخر. أريدك أولاً أن تفهم ذلك جيداً، ومن ثم، عندما أعطيك الأساليب، تكون بالفعل متشوقاً لمعرفتها، كما ستكون أيضاً فى الحالة النفسية المناسبة لاستقبال وفهم مثل هذه الأساليب. عليك أن تقتنع بهذه الأساليب وتستخدمها بنجاح فى المواقف والسلوكيات المختلفة.

كن صريحًا واسأل بحرية

كما ذكرت من قبل فى المقدمة، فإن غالبية الأشخاص لا يطلبون ببساطة ما يريدون، ومن ثم تكون النتيجة غير المفاجئة هى أنهم لا يحصلون على ما يريدون. والقاعدة الأولى هى معرفة أنه:

يمكنك، ويجب عليك أن تسأل بصراحة وحرية،
مستخدمًا أكثر الطرق احترامًا وملاءمة.

فى الواقع يمكنك أن تجعل هذا الأمر ضرورة فى حياتك اليومية، وإلا فإنك تنكر على نفسك العديد من الفرص الكبيرة والنجاح المحتمل والسعادة إذا لم تقم بذلك.

إن طرح الأسئلة يجعلك صانع مستقبلك.

إن مستقبلك يتحدد من خلال استعدادك لطرح الأسئلة الصريحة والمباشرة، والتى من الممكن ألا يفكر فيها الآخرون أو يخافون من طرحها. ومن وجهة نظر عملية بحتة، فإن أولى خطواتك للحصول على ما تريد هى أن يكون لديك الالتزام والتصميم للسؤال عما تريد. وربما لا تعرف فى البداية كيف ستسأل، ولكن لا تدع ذلك يعرقلك؛ لأن *الكيفية* هى مجرد تفاصيل.

إليك هذا الاتفاق: *أنت* تتعهد بطرح السؤال عما تريد وأنا سأعطيك كتابًا مليئًا بالمعلومات عن الكيفية التى تطرح بها السؤال.

تذكر أنه فى الوقت الذى تبدأ فيه السؤال، فأنت بالفعل تزيد من احتمالات نجاحك فى الوصول إلى ما تريد.

منذ بضعة سنوات كنت على اتصال بإحدى المؤسسات التجارية التى كانت بصدد محاولة تسويق إحدى الخدمات المتخصصة لإحدى المنظمات المالية لبعض الوقت، وقد قاموا بالإعلان فى المنشورات التجارية، كما كانوا يحضرون العديد من المعارض ويرسلون العديد من الرسائل الإلكترونية للعملاء - كانوا يفعلون كل ذلك دون تحقيق أى نجاح. وعلى الرغم من اهتمامهم بهذا الامر، فإنهم فشلوا فى تحقيق أى نجاح. لذا، فقد أرادوا

الاستعانة بمقترحاتى، ولكننى أحبطتهم؛ حيث لم يجدوا عندى سوى حل واحد فقط.

لقد أخبرتهم أن يسألوا مباشرة عملاءهم المستهدفين عما يريدون فعله من أجل إمتاعهم بالخدمة الجديدة التى يريدون بيعها لهم.

وبعد الكثير من المناقشات حول هذا الاقتراح، خلصوا فى النهاية إلى أن هذا الحل ليس فعالاً بالنسبة لهم، كما أنه لا يساير الحلول الحديثة، ومن ثم فإنهم لم يتقبلوا تنفيذ هذا الحل، كما أنهم لم يكونوا يعرفون الكيفية التى يقومون بها بذلك. لقد كان الحل غير مناسب لهم، ومن ثم تم الاستغناء عن اقتراحاتى.

وبعد مرور عام من هذا الموقف، تم استدعائى من قبلهم مرة ثانية، وأخبرونى أنه بعد مرور ما يزيد على العام من الإنفاق على الإعلانات والعروض التجارية، لم يحققوا أى تقدم ملحوظ، وسألونى عما إذا كنت مستعدًّا لتنفيذ اقتراح الأسئلة الذى عرضته عليهم العام السابق أم لا. وبالفعل وافقت.

وهذا ما حدث بشكل عام: بعد أن حددت بالضبط أى المؤسسات المالية التى يريد عميلى التعامل معها ومن الشخص الذى أحتاج إلى التحدث معه فى هذه المؤسسات (عرفت ذلك عن طريق الأسئلة)، التقطت سماعة الهاتف وباحترام شديد سألته بمنتهى الجرأة عما أريد. واعتذرت لهذا الشخص المعنى فى البداية عن الطريقة المباشرة التى أسأل بها، واعترفت له أننا حاولنا لفترة من الوقت من خلال الإعلانات وإرسال الرسائل الإلكترونية أن نجذب انتباهه إلى الخدمة المعينة التى نقدمها ولكن دون جدوى، ثم قررنا بعد ذلك أن نسأله مباشرة لعله يستطيع مساعدتنا. قمت بسؤاله مباشرة: "ما أفضل طريقة نستطيع بها جذب انتباهكم؟ وكيف يمكنكم تحديد الأشخاص المستفيدين من نوعية الخدمة التى نقدمها؟".

دون الدخول فى تفاصيل مملة لهذا المشروع، دعنى ألخص لك أنهم قد أجابوا عن سؤالى، وقد اتبعنا تعليماتهم حرفيًّا وعن طريق استخدام العديد من الأساليب والطرق التى يتناولها هذا الكتاب، استطاع عملائى أن يربحوا ما يزيد على المليون جنيه من العمل مع هذه المؤسسة المالية.

بعد ذلك، أراد عملائى - الذين كانوا يشعرون بالامتنان الشديد لما فعلت - أن يعرفوا كيف قمت بهذه الخطوة الرائعة. ودون الكثير من التفكير الجدى للإجابة عن هذا السؤال، أجبت: "حسنًا، لقد فعلت فقط كل ما قلت إننى سأقوم به - فقد سألتهم فقط كيف أفعل ذلك - وقد أخبرونى".

فقال عميلى: "حقًّا، أعرف ذلك، ولكن أريد أن أستفسر منك بشكل أكبر عن الكيفية التى سألت بها".

لقد كان محقًّا بالطبع؛ ففى البداية، كان يجب أن تكون لدىَّ طريقة التفكير المناسبة لذلك. كان يتعين علىَّ أن أعرف بثقة كاملة أن لدى القدرة على السؤال، وأننى سأكون شديد الاحترام فى سؤالى، وذلك بأن يكون سؤالى متسما بالاحترام والتهذيب والحرفية والأمانة، وأن يكون مفهومًا. ولقد عرفت أيضًا أنه نظرًا لأن القليلين جدًّا هم الذين يقومون بالسؤال بهذا الشكل المباشر والصريح، فقد ساعدت على الفور فى زيادة احتمالات النجاح فى ذلك.

ما الذى أستطيع فعله بشكل مختلف؟

من المهم أن ندرك أنه فى بعض الأحيان لا تكون فقط الأسئلة التى نطرحها على الآخرين هى التى لها التأثير الأكبر على حياتنا، ولكن التأثير الأكبر يكون لتلك الأسئلة التى نطرحها على أنفسنا. وسوف يخبرك إخصائيو الاستشارات الحياة العملية والشخصية أن هذا هو الأساس الذى تدور حوله إستراتيجية التفكير. وأنا لا أعترض على ذلك، ولكننى أريد فقط أن أبسط الفكرة.

يمكنك أن تلقى نظرة على التعريف الذى أضعه للحماقة فى الحياة العملية أو الشخصية وهو: **أن تفعل اليوم ما فعلته بالأمس، ثم تتوقع نتائج مختلفة!**

بمجرد أن تستوعب قوة هذه الكلمات سيصبح واضحًا لك أنك إذا أردت الحصول على نتيجة مختلفة وأفضل، فإنك فى حاجة إلى إجراء تغيير ما. ومن خلال خبرتى العملية، هناك العديد من المؤسسات والأفراد الذين يواجهون هذه المعضلة فى العمل؛ فهم يريدون تحقيق نتائج أفضل، ولكنهم فى الوقت نفسه يؤدون عملهم بالطريقة السابقة نفسها. ومع وضع هذه المسألة فى الاعتبار، فإن السؤال المهم الذى يجب طرحه على المستويين المهنى والشخصى:

؟ **ما الذى يمكننى فعله بشكل مختلف؟**

مرة ثانية، نحن نجد أن هذا السؤال واضح للغاية، ولكن متى كانت آخر مرة تحدثت إلى نفسك بشأن قضية مهنية أو شخصية تريد التعامل معها وتحسينها، ومن ثم طرحت هذا السؤال على نفسك؟ المشكلة هى أن هناك العديد من الأشياء التى نقوم بها وكأنها أمور تلقائية روتينية وثابتة فى حياتنا، حتى إننا أصبحنا لا نفكر فى طرح المزيد من الأسئلة على أنفسنا لمعرفة الكيفية التى نقوم بها بمثل هذه الأشياء.

ذات مرة، اتصل بى مسئولو إحدى المؤسسات الرائدة فى مجال التدريب المهنى، وأخبرونى أنهم عادة ما يكتبون عروضهم وعطاءاتهم الرسمية بشكل فيه منافسة مباشرة مع الشركات الأخرى. وشرحوا لى أنهم قاموا بكتابة ١٢ خطابًا على مدار ١٨ شهرًا من أجل الحصول على بعض الصفقات، ولكن لسوء الحظ لم يحصلوا على أى من هذه الصفقات. وعندما سألتهم عن السبب الذى يعتقدون أنه وراء هذه النتيجة، اعترف لى رئيس قسم التسويق لديهم بأنهم لا يعرفون السبب وراء ذلك، ومن ثم طلبوا استشاراتى.

طلبت منهم أن يرسلوا إلى الـ١٢ عرضًا المكتوبة والتفاصيل الخاصة بكل فرصة منها، وفى اليوم التالى وصلت عربة وساع ألقى هذه الكمية الضخمة من الرسائل بين ذراعىَّ. بعدها جلست أقرأ هذه العطاءات والعروض. كان العرض الأول يبدو محترفًا للغاية، وقد أثار إعجابى لدرجة كبيرة جدًّا، وكان العرض الثانى مماثلاً للعرض الأول فى كل الجوانب، فيما عدا أن اسم العميل المحتمل هو الذى تغير باستخدام برنامج معالج الكلمات - وكذلك كان أيضًا العرض الثالث والرابع وما بعدهما.

وعندما أوضحت ذلك للشركة وسألت عن السبب فى أن العروض كلها مماثلة،كان ردهم كالتالى:

"لقد استهلك العرض الأول فترة كبيرة من الوقت، لذلك اعتقدنا أنه يصلح أن يكون نموذجًا لكل العروض التى نقوم بتقديمها. قمنا بإنشاء ملف على نظام الكمبيوتر الخاص بالشركة وأعطيناه اسم "العروض"، وكان أى فرد من أفراد الفريق يستطيع الدخول إلى هذا الملف. وقد سرع ذلك العملية للغاية".

والآن، أعتقد أنك تضحك من أخطاء هذه الشركة؛ فبعد أن وضعوا نظامًا للتعامل مع العطاءات والعروض اعتقدوا أن ذلك قد يكون معيارًا لباقى العروض. وبالطبع كان ذلك روتينيًّا ومنظمًا، لدرجة أن اهتمامهم أصبح يرتكز على الحصول على العروض أكثر من اهتمامهم بالحصول على ما يريدون، وهذا الأمر من الممكن أن يتضح عندما يتوقف العديد منا ويفكر فى هذا الأمر، لكن المشكلة تكمن فى أن العديد من الأشخاص لا يأخذون وقفة ليسألوا أنفسهم: "**ما الذى نستطيع فعله بشكل مختلف؟**".

ولو كانت هذه الشركة قد فعلت ذلك، لكان من الممكن أن تدرك أنه يجب عليها أن تكتب كل عرض على حدة، ووفقًا للمتطلبات الخاصة بكل عميل.

والعجيب، أنهم فشلوا فى هذا الأمر دون أن يتوقفوا ليسألوا أنفسهم لماذا لم يحققوا أية مكاسب من خلال هذه العروض.

يجب أن تكون مهيأ دائمًا لكى تسأل: ما الشىء المختلف الذى أستطيع القيام به؟

هل أرسلت من قبل أى عدد من الخطابات التى تبحث بها عن وظائف خالية وألحقت بها سيرتك الذاتية؟ ما نسبة نجاحك؟ إذا كانت النتيجة ضعيفة، فهل أنت فى حاجة إلى تغيير شىء ما.

لا تفترض دائمًا أن الإجابة ستكون لا .

هذه واحدة من أكبر الحيل وأكثرها شيوعًا، حيث تكررت على مسامعى الشكاوى التالية لآلاف المرات:

إن عملية طرح الأسئلة ليست من الأساليب الفعالة:

... لأنه ليس لدينا فرصة لذلك،

... لأن حجم عملنا صغير للغاية،

... لأن حجم عملنا كبير للغاية،

... لأن أسعارنا مرتفعة للغاية،

... لأننا لا نستطيع المنافسة،

... لأننا جديدون للغاية فى سوق العمل،

... لأن الجميع يعتقد أننا نستخدم أساليب قديمة،

... لأن العملاء لديهم بالفعل تعاملات مع غيرنا ،

... لأن العملاء لن يستطيعوا دفع ما نطلبه من أسعار،

... لأنهم لن يهبطوا أبدًا إلى هذا الحد ،

... لأن العملاء لن يأخذوا الأمر بجدية،

... لأننى سمين للغاية،

... لأننى صغير الحجم للغاية،

... لأنهم سيسخرون منى.

هل اتضحت لك الصورة الآن؟ كم من مثل هذه الافتراضات تفكر فيها أو تستخدمها؟ وعلى الرغم من أن هذه الافتراضات تبدو واقعية، فإنها لا تعدو أن تكون مجرد أعذار عن قلة الأساليب التى تستخدمها أو مجرد تعزية أو خوف من طرح الأسئلة. وكما ذكرت من قبل، فإن الشىء الوحيد الذى أضمنه لك هو أنك إذا لم تسأل، فلن تحصل على ما تريد. وأستطيع أن أقول

لك الآن إنه عن طريق تجاهل ما يبدو أنه افتراضات واقعية ومنطقية، كنت أسأل عن، وأطلب:

- ملايين الجنيهات لبعض العلماء الذين لا يجدون أمامهم أية فرصة،
- التبرعات الخيرية الكبيرة من الأشخاص الذين تعتقد أنهم سيرفضون،
- إقامة مشاريع مشتركة للعملاء الذين لديهم شركاء ينظرون إلى أنفسهم على أنهم من فئة أعلى،
- مقابلة أشخاص مشهورين لم أقابلهم من قبل للحصول على موافقتهم على المساعدة فى مجموعة مختلفة من المشاريع دون الحصول عل أجر.

وبالفعل حصلت على كل ذلك.

إذا لم يقنعك كل ما سبق، إليك هذه التجربة: إننى دائمًا ما أطلب من المسئول عن جراج السيارات فى محطة السكك الحديدية فى مدينتنا أن يجعلنى أدخل لأجد مكانًا من الممكن أن تقف فيه السيارة فى الوقت الذى يكون مكتوبًا فيه على اللوحة "ممتلىء"، بينما كان أصحاب السيارات الأخرى يسيرون بعيدًا، مفترضين أنه لا يوجد مكان.

كيف؟

لقد سألت! وسأخبرك بما قلت فيما بعد. وأثناء ذلك، تذكر أن:

الافتراض خداع لنفسك واحتقار للآخرين

الافتراضات هى أعداء النجاح.

ما أسوأ شيء يمكن أن يحدث؟

إن اتباع هذه القاعدة البسيطة والسهلة للغاية عادة ما يساعدنى فى التغلب على أى تردد يمكن أن ينتابنى بشأن عملية طرح الأسئلة.

اطرح على نفسك هذه الأسئلة الثلاثة:

؟ ١. ما أسوأ شيء يمكن أن يحدث إذا كانت الإجابة "لا"؟
(اكتب الاحتمالات بالأسفل)

؟ ٢. ما أفضل شيء يمكن أن يحدث إذا كانت الإجابة "نعم"؟
(اكتب الفوائد المحتملة بالأسفل)

؟ ٣. هل المزايا التى يمكن الحصول عليها عندما تكون الإجابة "نعم" تتجاوز بكثير المساوئ التى يمكن أن تحدث نتيجة الإجابة "لا"؟

بمجرد أن تجرب هذه الأسئلة، فأنا أتوقع أنك فى المستقبل لن تتردد أبدًا أن تستخدم فكرة طرح الأسئلة للحصول على ما تريد.

لا تنس أن طرح أسئلة عما تريد لن يكلفك أى شيء.

كن طموحًا واسأل عما هو مستحيل

كثيرًا ما تبدو لنا الأشياء التى نرغب فى الوصول إليها صعبة المنال، لذا لا نسأل عنها أو نطلبها. والخدعة هنا هى أن تدرك أن الأشخاص الآخرين عادة ما يفكرون بالطريقة نفسها؛ فكلما كان الشىء جذابًا، قل عدد الأشخاص الذين لديهم الشجاعة لطلبه والسؤال للحصول عليه.

لقد واجهت العديد من المواقف فى كل من حياتى العملية والشخصية، والتى يفشل الآخرون فيها فى سؤالى عما يريدونه، مما يترك لى حرية الاختيار وإمكانية التصرف، حيث إن الأمر الذى يريدون السؤال عنه يبدو لهم "كبيرًا" أو "خطيرًا". لذا، كن واحدًا من القلائل الذين يسألون عما يريدون، وعندئذٍ، سوف تندهش مما ستحققه ومما تحصل عليه.

منذ سنوات قليلة مضت، كان لدى عميل أرادنى أن أعرض الملف القومى الخاص به فى سوق العمل، فاقترحت عليه أنه من الممكن أن تكون فكرة جيدة للمؤسسة الخاصة به أن يتحدث عن هذا الملف فى المؤتمر السنوى الخاص بالأعمال؛ فهذا المؤتمر ليس مجرد حدث تجارى صغير، ولكنه من التجمعات التى يمكن أن يحضرها آلاف الأشخاص الذين لهم مكانة وتأثير، كما يمكن تغطيته من خلال الصحافة الوطنية والإعلام. سخر عميلى من هذا الاقتراح واعتبره اقتراحًا سخيفًا، وكان ذلك بالضبط هو التحدى الذى أحتاج إليه.

لذا، قمت بتحديد الشخص المسئول عن برنامج المتحدثين. كيف فعلت ذلك؟ لقد اتصلت به هاتفيًا وقلت:

"إننى أتساءل عما إذا كان يمكنك مساعدتى أم لا؟ فأنا أريد معرفة الشخص المسئول عن تنظيم برنامج التحدث فى المؤتمر الذى سيتم عقده العام القادم إذا سمحت (ليست هذه عملية جراحية صعبة، أليس كذلك؟).

بعدها، اتجهت إلى الشخص الذى حصلت على اسمه. لقد كان ممتنًا بشدة بسبب لجوئى إليه، وقد علق على ذلك بأنه على الرغم من كبر حجم المؤتمر خلال السنوات الأخيرة الماضية، فإن عددًا قليلاً من الأشخاص كانوا يتقدمون بطلب من أجل الحديث فى المؤتمر.

وقال لى: "إن الناس يعتقدون أن الوصول إلى منصة التحدث فى هذا المؤتمر من الأمور صعبة المنال".

لقد رحب هذا الشخص بفكرة تحدث عميلى للغاية، واتفقنا على موضوع التحدث، وفى السنة التالية كان عميلى من القلائل المحظوظين الذين صعدوا فى توتر إلى منصة التحدث فى المؤتمر.

بعدها، أراد أحد الأشخاص المتنافسين والحاقدين علىَّ - والذى عرف أننى الذى رتبت هذا الأمر - أن يعرف كيف أوصلت عميلى إلى هذا المكان؟

والآن، لابد أنك تعرف أن إجابتى كانت:

"فقط، سألت".

وسوف أعطيك مثالاً آخر حدث لى شخصيًا:

لقد كان ذلك فى وقت تجربة العمل فى مدرسة ابنى. ففى وقت معين، يحصل الجميع على أسبوع من تجربة العمل. ولقد قرر أحد التلاميذ أن يكون طموحًا؛ فبدلاً من أن يطلب هذا التلميذ شيئًا محتملاً - كأن يذهب للتدريب فى أحد المحال أو المكاتب - قرر أن يكون طموحًا ويطلب ما يبدو مستحيلاً: لقد كتب إلى رئيس الوزراء يسأل عن وظيفة!

هل تعلم ما الذى حدث؟ لقد حصل عليها بالفعل!

"إن السؤال الذى يحمل بعض الخوف يتلقى دائمًا إجابة واثقة".

لورد دارلينج، أحد القضاة والسياسيين البريطانيين المحافظين (١٨٤٩-١٩٣٦)

اطرح أسئلة جريئة

فى بعض الأحيان، كلما كان السؤال جريئًا، زاد احتمال أن تحصل على الإجابة غير المتوقعة: "نعم". وعندما عرف ابنى عن ولعى الشديد بفكرة طرح أسئلة جريئة وغير متوقعة، أخذ هو الآخر يطلب الحصول على أشياء مجانية أو الحصول على خصم دون أى سبب يدفع إلى ذلك سوى رغبته فى دفع مبلغ أقل.

كان ابنى عادة ما يخرج مع زملائه إلى السينما، وذات مرة عند شباك التذاكر، قال للموظف:

"هل يمكننى أن أطلب منك شيئًا ما؟ يمكن أن يبدو طلبى هذا جريئًا بعض الشىء، ولكننى دائمًا ما أعتقد أنه إذا لم تطلب ما تريد، فلن تحصل عليه. لذا، أريد أن أسأل عن مقدرا الخصم الذى يمكن أن تقدمه لى".

وبالمثل، عندما يذهب لشراء أى شىء من أحد المحال، فإنه يستخدم الأسلوب نفسه:

"هل يمكننى أن أطلب منك شيئًا ما؟ يمكن أن يبدو طلبى هذا جريئًا بعض الشىء، ولكننى دائمًا ما أعتقد أنه إذا لم تطلب ما تريد، فلن تحصل عليه. لذا، أريد أن أسأل عما إذا كان هناك أى شىء آخر يمكن أن أحصل عليه مجانًا".

والمدهش أنه فى ٧٥٪ من المرات التى يفعل فيها ذلك، يحصل بالفعل على نتائج إيجابية. وعلى الرغم من أنه ربما لا يعرف لماذا تبدو صياغته للسؤال قوية لغويًا، فإنه يعرف أنه يقوم بالشىء الصواب. سوف أقوم بتفسير ذلك لاحقًا فى الكتاب فى هذا الجزء الخاص بـ"تكنولوجيا الأسئلة"، كما سأفسر لماذا تؤتى هذه الأساليب نتائج جيدة.

وبشكل عام، يمكن أن تكون الرسالة الأساسية التى يجب أن تعرفها حتى الآن هى:

اطرح أسئلة جريئة

اطلب دائمًا السعر الذى تستحقه بالفعل

منذ وقت مضى، تلقيت مكالمة هاتفية من إحدى المؤسسات التى تواجه مشكلة تبدو غير معتادة.

سألونى: "هل يمكن أن تساعدنا؟ نحن نريد أن نقلل من حجم العمل الذى نحصل عليه".

لقد كان ذلك مطلبًا غريبًا بالنسبة لشخص اعتاد أن يساعد الأشخاص على الحصول على مزيد من العمل والعروض. ولقد دفعنى فضولى إلى أن أذهب إليهم، فقالوا:

"نحن غارقون فى الكثير من العمل، ولكن لا يبدو علينا أننا نحقق أرباحًا فعلية".

كانت المشكلة الحقيقية تتمثل فى أن أسعارهم رخيصة للغاية؛ فهم يجذبون حجمًا كبيرًا من الطلبات اعتمادًا على أسعارهم الزهيدة، كما أخبرونى أنهم كانوا خائفين من رفع الأسعار وطلب المزيد من المال من العملاء على أساس أن ذلك قد يفقدهم قاعدة عملائهم الحالية.

وبعد مناقشات طويلة عن طبيعة عملهم، استطعت أن أقنعهم بطلب المزيد من المال وزيادة الأسعار بنسبة ٣٠ ٪. وبعد أن نفذوا ذلك بالفعل بالطريقة الملائمة، ظل أكثر من ٩٠ ٪ من العملاء على ولائهم لهم ووافقوا على دفع أسعار أعلى.

إن عالم التجارة والأعمال ملىء بالمؤسسات التى دائمًا ما تفشل فى الحصول على الأرباح التى تستحقها بسبب خوفها من وضع أسعار أعلى، ونتيجة لذلك، فإنهم يعملون مقابل أموال زهيدة للغاية، كما أنهم يحصلون على كميات هائلة من العمل الذى لا يدر عليهم سوى ربح قليل.

إلى أى حد تشعر أنك تقع فى فخ الأسعار هذا؟ سوف أعرض لك هنا بعض الأسئلة القليلة التى يمكن أن تطرحها:

- ؟ متى كانت آخر مرة راجعت فيها الأسعار والأتعاب التى تطلبها؟
- ؟ ماذا تتوقع أن يحدث إذا رفعت الأسعار بنسبة ١٠ أو ٢٠ أو ٣٠٪ أو ما يزيد؟
- ؟ ما عدد العملاء الذين يمكن أن تفقدهم إذا فعلت ذلك؟
- ؟ هل تريد أن تتقدم إلى الأمام أم أن يصبح مستواك أفضل؟

هناك سؤال أساسى آخر يمكن أن تطرحه على نفسك:

؟ ما السلعة أو الخدمة التى أقدمها بالفعل؟

دعنى أشرح لك الأمر: من الممكن أن ما تتصور أنك "تبيعه" ليس هو بالضبط ما يتوقع الطرف الآخر أنه "يشتريه".

منذ ما يقرب من العام، كنت أتحدث مع أحد المحامين عن الأتعاب التى يتقاضاها. وقد أخبرنى أنه لكى يجهز نوعًا معينًا من المستندات للعميل، فإنه لا يتقاضى أكثر من ٢٥ جنيهًا.

وقد فسر ذلك قائلاً: "أشعر بالذنب عندما أتقاضى مبالغ أكبر من المال؛ حيث إن هذا الأمر بسيط ولا يستغرق منى سوى عشر دقائق".

إن هذا التفكير يستحق الثناء، ولكن عندما تفكر فيه من المنظور العملى - وخاصة إذا علمت أن السعر المتعارف عليه على المستوى الوطنى لتجهيز هذه النوعية من المستندات هو ٧٥ جنيهًا - ستدرك أنه لا يحقق أى مكاسب حقيقية لنفسه.

هذا المحامى يتصور أنه يبيع وقته، أما العميل فيرى أن هذه المستندات ستوفر له راحة البال لسنوات قادمة. وعلى الرغم من أن تجهيز هذه الأوراق لا يستغرق من وقت المحامى سوى بضع دقائق، فإنه فى الواقع قد استغرق منه سنوات عديدة لكى يعرف كيف يقوم بهذا الأمر وأن يجربه ويتقنه حتى يصير فى موقع يسمح له بترجيح استخدام هذه الوسيلة القانونية كحل لمشكلة العميل. وهذا الأمر، بالتأكيد، تعد قيمته بالنسبة للعميل أكبر بكثير من الـ٢٥ جنيهًا التى تتقاضاها المحامى.

سوف أعرض لك هنا إحدى الحكايات الفكاهية القديمة التى ستذكرك بالرسالة التى أريد أن أوضحها لك هنا:

كان أحد الأشخاص يقود سيارته فى إحدى الليالى بسرعة شديدة لكى يستطيع الخروج ثانية من أجل اللحاق بموعد آخر، ولكن تعطلت سيارته. لذا، توقف ورفع غطاء المحرك آملاً أن يكون العطل واضحًا لشخص فى مثل معرفته المحدودة بأمور الميكانيكا. ومن حسن حظه مر به ميكانيكى سيارات فى طريقه إلى المنزل وتوقف ليمد له يد المساعدة.

سأله الميكانيكى: "إذا استطعت أن أصلحها لك، هل سترضى بدفع مقابل مادى بسيط؟".

فأجابه الرجل: "سيكون ذلك رائعًا منك". وبعد أن فحص الميكانيكى المحرك لمدة عشر دقائق كاملة، قال:

"لا توجد مشكلة، أغلق غطاء السيارة وادخل سيارتك".

بعدها أخذ ينظر إلى غطاء المحرك المغلق لعشر دقائق أخرى، ثم ضغط ببطء عليه بيديه.

ثم أعلن بكل فخر: "سيجعلها هذا تدور".

وفى دهشة شديدة أدار الرجل المفتاح وعادت السيارة تعمل مرة أخرى.

فقال الرجل: "هذا رائع، كم تريد مقابل ذلك؟".

فأجابه الرجل: "٢٥ جنيهًا".

فتعجب الرجل قائلاً فى جحود: "٢٥ جنيهًا من أجل ضغطة خفيفة على غطاء محرك السيارة".

فأجابه المياكنيكى قائلاً: "لا، لقد أخطأت الفهم، لأن الضغط على غطاء محرك السيارة لا أتقاضى عليه إلا جنيهًا واحدًا فقط، ولكن معرفة المكان الذى أضغط عليه أتقاضى من أجله الـ٢٤ جنيهًا الأخرى".

لا تنس ذلك أبدًا - هناك العديد من المواقف التى تعرف فيها كيفية إصلاح موضع الخطأ! لذا، اطلب دائمًا الثمن الذى تستحق.

فكر فى هذا الأمر.

"الرجل الحكيم دائمًا ما يشك فى حكمة الآخرين لأنه يشك فى حكمته، أما الأحمق فيشك فى حكمة الآخرين لأنها تختلف عن حكمته".

ليو شتاين، جامع لوحات وناقد فنى

(١٨٧٢_١٩٤٧)

إذا لم تنجح فى المرة الأولى، يمكنك أن تسأل مرة أخرى بشكل مختلف

ماذا تفعل عندما تسأل عن شىء ما تريده ثم تأتيك الإجابة بـ"لا"؟ إن غالبية الأشخاص يتصرفون حيال هذا الأمر بأن يتوقفوا عن السؤال.

فى مقدمة هذا الكتاب، طرحت عليك السؤال التالى وأجبته لك أيضًا:

هل تعرف ما الذى يعود بك إلى الوراء أكثر من أى شىء آخر؟ حسنًا، دعنى أخبرك بصراحة وجرأة الآن أن أكثر شىء يعوق تقدمك هو فشلك فى طرح أسئلة عما تريد...

الآن، دعنى أضف سطرًا آخر إلى ما سبق:

... وفشلك أيضًا فى السؤال مرة أخرى عما تريد إذا لم تحصل على الإجابة التى تريدها من المرة الأولى

وهذا لا يعنى بالطبع مجرد إعادة السؤال مرة تلو الأخرى مثل الطفل المزعج؛ فهذا الأمر يحتاج بشكل أكبر إلى تهيئة طريقة تفكيرك للتعامل معه. فعليك أن تفهم وتستوعب أن الإجابة بـ"لا" عن سؤال تمت صياغته بشكل معين لا تعنى أن الإجابة عن هذا السؤال ستكون "لا" دائمًا. تذكر: جميع الأشياء قابلة للتغيير؛ فالشخص الذى حصلت منه فى البداية على "لا" يمكن تركه، ولكن هناك شخصًا جديدًا من الممكن أن يكون لديه سياسة وإستراتيجية ومجموعة من القيم المختلفة.

لا تصدق المعلومات الشائعة التى يتم ذكرها فى كتب تطوير الذات عن أن مجرد المثابرة والتصميم على فعل الشىء هما الأساس. ربما سمعت كيف أن نجاح أعمال "والت ديزنى" كان يرجع إلى أنه لم يكن يتوقف عن السؤال؛ حيث كان يلح فى السؤال أكثر من مائة مرة من أجل الحصول على قرض يساعده على التقدم فى عمله، وكيف أن وجبة الدجاج التى الخاصة

بالكولونيل "ساندرز" قد لاقت عدم القبول فى البداية آلاف المرات، وكيف أن الممثل الشهير "سيلفيستر ستالونى" قد لاقى الرفض مرة تلو الأخرى قبل أن يبدأ فى ارتداء قفازات المصارعة أمام الكاميرا.

لا شك أن المثابرة والتصميم على فعل الشىء من القيم الحميدة، وهذه الأمثلة توضح هذه القيم على أنها إحدى القوى الإنسانية. ولكن، إذا أردت أن تصل إلى ما تريد عاجلاً وليس آجلًا، فإن مجرد التصميم فى حد ذاته ليس هو الإجابة. إن ما تحتاج أن تفعله هو أن تطرح على نفسك سؤالين أساسيين:

- **لماذا كانت الإجابة على سؤالى هى "لا"؟**
- **كيف أستطيع أن أعيد سؤالى بشكل مختلف؟**

كما ذكرت من قبل، سوف نتعرف على الطرق العديدة التى يمكن بها القيام بذلك لاحقًا فى هذا الكتاب فى الجزء الخاص بـ"تكنولوجيا الأسئلة".

فربما استطاع "والت ديزنى" والكولونيل "ساندرز" والممثل "سيلفيستر ستالونى" الحصول على ما يريدون بشكل أسرع كثيرًا إذا أعادوا طرح الأسئلة بشكل مختلف.

"فى جميع الأحوال، من الجيد للغاية أن تتساءل، من حين لآخر، عن الأشياء التى تقوم بها بديهيًا".

بيرتراند راسل، مؤلف بريطانى وعالم رياضيات وفيلسوف. (١٨٧٢-١٩٧٠)

بمجرد أن تحصل على الإجابة بـ"نعم" توقف عن السؤال

فى بعض الأحيان يفترض الأشخاص أن الحصول على الإجابة بـ"نعم" سيكون صعبًا للغاية، حتى إنهم يستمرون فى التحدث وطرح الأسئلة والإقناع طويلاً بعد أن يكونوا قد نجحوا بالفعل فى الحصول على ما يريدون.

ونتيجة لذلك، فهم يقومون بتقديم المزيد من المعلومات الإضافية التى قد تجعل المستمع يشك فى استجابته الإيجابية الأولى.

بمجرد أن تحصل على ما تريد، توقف تمامًا عن الكلام، وكن ممتنًا بما وصلت إليه!

لا تستأذن أولاً إذا كنت ستقوم بما تريد فى جميع الأحوال

على الرغم من أن الفلسفة الكلية التى يقوم عليها هذا الكتاب تدور حول فكرة "فقط اسأل"، فإن هناك بعض الأوقات التى تحتاج فيها أن يتوفر لديك الحس والتمييز لمعرفة الأوقات التى لا تسأل فيها إطلاقًا، بل تقوم بما تريد فقط، وهذا الأمر ينطبق على المواقف التى يكون فيها الأمر الذى تريد القيام به داخل نطاق تحكمك أو حيز تأثيرك، كما أنك تنظر إليه على أنه أمر ضرورى للغاية، حتى إنك ستقوم به فى جميع الأحوال. دعنى أوضح لك ما أريد قوله بمثال بسيط:

منذ بضع سنوات، ترأست مؤتمر أعمال دولى كبير فى مدينة "براج"، وكان من المفترض أننى سأظل هناك لمدة أربعة أيام. وسواء كان ما فعلناه صوابًا أم خطأ، فقد فكرت أنا وزوجتى أن نأخذ ابنى البالغ من العمر ١٤ عامًا لكى يرى "براج"، معتقدين أنها ستكون تجربة تعليمية مفيدة للغاية. لذا، وفقًا لتعليمات المدرسة، قمنا بكتابة خطاب رسمى إلى مدرسة ابنى نلخص فيه فوائد هذه الرحلة ونطلب إذنًا بالحصول على إجازة لهذه الأيام القلائل. فوصلنا خطاب رسمى ومباشر يقول: "لا نستطيع إعطاءكم إذنًا بحصول الولد على إجازة من المدرسة".

وهنا أصبحنا نواجه مشكلة كبيرة: هل نأخذ الولد إلى هذه الرحلة ونخاطر ونغضب المدرسة، أو نُضيّع عليه فرصة السفر هذه؟ ولكننى قلت فى نفسى: سآخذه إلى هذه الرحلة فى جميع الأحوال، ولا مجال للنقاش فى ذلك. ما الذى سيفعلونه ردًّا على ذلك، هل سيسجنوننى؟ (فى الواقع توجد بعض القوانين التى تقيد حصول الأطفال على إجازة من المدرسة، لذا، لا تفعل ذلك بنفسك).

لقد واجهت مواقف عديدة أكثر خطورة من هذا الموقف سواء فى حياتى العملية أو الشخصية، ولكننى تعلمت منها درسًا مفيدًا.

أرجو أن تفهم جيدًا أننى لا أطلب منك أن تتجاهل السلطات والقوانين وألا تحترم الآخرين، ولكننى أقترح عليك أنك عندما تواجه هذه النوعية من

المواقف أن تطرح على نفسك السؤالين التاليين:

- إذا طلبت الإذن لفعل هذا الشيء، هل يمكن أن أتلقى إجابة بـ"لا"؟
- هل سأفعل هذا الأمر في كل الأحوال؟

إذا كانـت الإجابـة بـ"نعم" علـى كلا السؤالين، وكانـت لا توجد عواقب للقيام بهذا الأمر، إذن لا تسأل على الإطلاق. فقط، نفذ ما تريد.

قل الحقيقة، كل الحقيقة، ولا شيء سوى الحقيقة

هل طلبت من شخص ما أن يفعل شيئًا ما من أجلك، ولكنك امتنعت عن إعطائه جميع التفاصيل لأنها لا تخصه فى شىء؟

حسنًا، إن الإفشاء، فى بعض الأحيان، عن الكثير من التفاصيل الشخصية من الممكن أن يحمل معه كمية هائلة من التأثير لدرجة أن الشخص الذى تسأله سوف يشعر أنه مدفوع، ليس فقط ليوافق على مطلبك ولكن ليعرض عليك أكثر مما كنت تسعى إليه فى البداية.

كنت أنا وزوجتى مؤخرًا فى حاجة إلى إلغاء إحدى إجازاتنا بسبب مرض أحد ابنائى. ومن أجل أن نلغى هذه الإجازة، كان لا بد أن نخطر الفندق وشركة الطيران وشركة تأجير السيارات فى مطار الوصول ومرآب السيارات بمطار المغادرة والمكان الذى كنا سنضع فيه الكلب لمدة أسبوع.

ومع الوضع فى الاعتبار أنه لم يتبق سوى أقل من ثلاثة أسابيع قبل أن نذهب فى الإجازة التى خططنا لها، فإن كل الاماكن التى ذكرتها سابقًا كان من حقها قانونًا أن تطالبنا برسوم الإلغاء. كان يمكننى ببساطة أن أكتب إليهم أو أهاتفهم وأقول: "نحن مضطرون إلى إلغاء الحجز لأسباب مرضية". وعلى أية حال، لا تعد تفاصيل مرض ابنى من الأمور المهمة بالنسبة للعاملين فى كل من شركة الطيران والفندق وشركة تأجير السيارات وموقف السيارات، أو حتى المكان الذى كنا سنضع فيه الكلب.

ولكننى قررت أن الوقت قد حان لتجريب إستراتيجيتى فى طرح الأسئلة، اعتمادًا على الحقيقة، كل الحقيقة، ولا شىء غير الحقيقة. لذا، فقد تركتهم يحصلون على الحقيقة؛ حيث قمت بشرح الأمر لهم، قائلاً:

"إن الأمر محبط للغاية، ولكننا مضطرون لإلغاء الحجز؛ حيث أصيب ابنى البالغ من العمر ١٨ عامًا بانهيار لوظائف الرئة للمرة الرابعة، على الرغم من أنه قد أجريت له عملية جراحية منذ وقت مضى بعد إصابته بها للمرة الثالثة وذلك لمعالجة الأمر. ولقد صرح له المستشفى بالخروج لاجتياز الاختبارات المدرسية، وبعد أن يجتاز الاختبارات لمدة ثلاثة أسابيع، سيتم إجراء عملية جراحية صعبة له. بالطبع، هو الآن يشعر بعدم الراحة

والألم ولن يسمح له الأطباء بالسفر جوًّا. ونتيجة لكل ما يجرى، قررت أن أهاتفكم لكى تستوعبوا الظروف وتتفهموا موقفى بشأن نفقات إلغاء الحجز".

إن استخدام كل هذه التفاصيل قد أدى الغرض؛ فلقد تعاطف معى الجميع وعبروا عن اهتمامهم بالأمر، بل وشاركنى البعض بتجارب شخصية مروا بها. لقد قام مرآب السيارات وشركة تأجير السيارات والشركة الجوية برد أموال الحجز على الفور. أما المكان الخاص ببقاء الكلب فقد تنازل عن أى تكاليف خاصة بإلغاء الحجز، بينما خفض الفندق تكاليف إلغاء الحجز من ٥٠٩ جنيهًا إلى ٢٠٠ جنيه، والتى هى مبلغ تأمين فقط.

لا تنس، فى بعض الأحيان قد ينفع كثيرًا السؤال مع توفير الكثير من التفاصيل.

"إن السؤال غير المتوقع والجرىء يُحدث دهشة هائلة للشخص، ويجعله أكثر ترحيبًا بما يُطلب منه".

السير فرانسيس باكون، مؤلف وفيلسوف إنجليزى، وأحد رجال الحاشية الملكية. (١٥٦١-١٦٢٦)

استوعب جيدًا مفهوم "فى بعض الأوقات"

حسنًا، حان وقت الاعتراف: فى بعض أجزاء هذا الكتاب، قد تقول لنفسك: "لابد أنه مجنون! فهذا لا يمكن أن يحدث أبدًا. لن أستطيع أن أقول ذلك أبدًا، ولا يمكن أن يرضخ أحد لهذا الكلام مطلقًا". هل تعرف شيئًا؟ أنت على صواب.

فعلى مدار الكتاب، قدمت العديد من الأمثلة عن كيفية استخدامى للأسئلة، وفى العديد من الحالات، حصلت بالفعل على ما أريد. والآن دعنى أبطل هذه الإشاعات. أنا لست "سوبر مان" - أرتدى فى الخفاء سترة ذات ألوان زاهية من قماش الليكرا مزينة بعلامة استفهام كبيرة على صدرى. ففى بعض الأحيان، قد أفشل ثم أحاول بأساليب أو طرق مختلفة، ومع ذلك لا أحصل أيضًا عل الإجابة التى أسعى للوصول إليها.

لماذا أخبرك بذلك؟ لأنك بحاجة إلى أن تعرف أنه فى بعض الأحيان مهما كان الأسلوب الذى تستخدمه ومهما كانت الطريق التى تسأل بها، من الممكن أن يكون الشخص أو المؤسسة التى تتعامل معها عنيدة للغاية وغير مهتمة وقاسية وغير حساسة وغير مرنة وغير مكترثة بما يحدث ولا يمكن توقع تصرفاتها، حتى إن الإجابة التى تنتظرها لا يمكن توقعها على الإطلاق.

ومن العقل أيضًا أن ندرك أنه فى بعض الأحيان قد لا تكون "الإجابة بنعم" تحت سيطرة الأفراد الذين نوجه إليهم أسئلتنا، أو شركاتهم؛ فربما تكون هناك حقًا أسباب مفهومة ومشروعة وراء استحالة حصولك عما تريد.

إن ما أريد أن أوصله إليك ببساطة هو: عليك أن تدرك هذه المواقف وتتقبلها دون أن تلوم نفسك وتقسو عليها ودون أن تنهر الشخص الذى تسأله، وفوق كل ذلك، لا تتوقف عن السؤال عند طلب أشياء أخرى فى

المستقبل. فى الأساس، لابد لك أن تفهم أن الأساليب الموجودة فى هذا الكتاب لن يصلح استخدامها فى جميع الأوقات، ولكنها ستنفع بالفعل "فى بعض الأوقات".

بعد قراءة الكتاب، سيكون شغلك الشاغل هو زيادة اعتيادك على فكرة "فى بعض الأوقات".

ابحث دائمًا عن تفسير لما يحدث

كم مرة قمت باتخاذ أحد القرارات أو بدأت فى القيام بمجموعة من الأعمال أو عقدت اتفاقية أو صفقة ما دون أن تفهم بشكل جيد وكامل تداعيات مثل هذه القرارات؟

هل لديك معاش؟ هل لديك أدنى فكرة عن كيفية استغلاله؟ وهل كان هذا أفضل شيء تفعله، أم أنك فقط تقبض وتصرف؟ هل تقوم بتناول بعض الحبوب والكبسولات للعلاج من بعض الأمراض؟ إذا كنت كذلك، فهل تعرف بالفعل كيف تحدث هذه الحبوب فاعليتها، أم أنك تضعها فقط فى فمك وتبلعها؟ هل طلب منك الميكانيكى من قبل إصلاح عطل فى السيارة بشكل مبهم دون أن يشرح لك شيئًا، فقط لتومئ موافقًا على ما يفعل دون أن تعى ما يقول، مع أنك تتساءل ما الذى وافقت عليه، ولماذا؟

هل أنت واحد من العديدين الذين يعترفون أنهم يقعون فى مثل هذه المواقف؟ إن الأسباب المعتادة وراء ذلك تكمن فى الحرج الشديد من السؤال عن تفسير ما لا تفهمه، بسبب الخوف، الموجود فى اللاوعى، من أن يظهر جهلك بالأمور أو خوفك من ألا تفهم الإجابة.

الحقيقة هى أنك ربما تبدو بالفعل أحمق فى عين الشخص الذى تتعامل معه، وقد لا تفهم بالفعل الإجابات التى يقدمها، لك خاصة إذا كان مدربًا على اللغة الاصطلاحية الخاصة بمجاله، ولكن ما جدوى ذلك؟ وماذا يمكن أن ينتج عن ذلك؟

من الأحرى بك أن تخشى من أن تتخذ قرارًا يستند إلى عدم فهمك وإدراكك الكافى للأمر، أكبر من أن ينظر إليك من قبل الشخص الذى تتعامل معه على أنك أحمق. إذن ماذا يجب أن تفعل؟ ببساطة، اعترف بعدم فهمك لهذا الأمر واطلب المزيد من الشرح والتفسير. فإذا لم تفهم، اعترف بذلك، ثم اطلب إعادة الشرح لك بطريقة مختلفة، أو اسأل عما إذا كان

هناك أى شخص آخر يمكنه مساعدتك فى الفهم أم لا. حاول استخدام هذه الصيغة:

"أعتذر عن بطئى فى فهم الأمر، ولكننى بالفعل لا أفهم. هل يمكن أن تساعدنى فى التغلب على ذلك وتشرح لى بطريقة سهلة أستطيع أن أفهم بها؟ فمن الصعب علىَّ أن أعطيك إجابة أو قرارًا واضحين بشأن ما تريد حتى أستطيع أن أفهم الأمر تمامًا وبشكل جيد".

ربما أنك مازلت تعانى من التفكير فى هذا الأمر، ولكن يجب أن تسأل وتحاول معرفة المزيد.

اطلب رد الفعل الذى تريد

هل اتصل بك أحد من قبل وطلب منك نصيحتك بخصوص أمر ما، ثم اعترض بعد ذلك على ما قلت لأن رد فعلك لا يروق له ولا يريد أن يسمعه؟

"أبى، أفكر أن أقوم بكذا وكذا، ما رأيك فى هذا الأمر؟".

"حسنًا، أعتقد أن هذا الأمر لا يجب عليك فعله الآن لأن.... ".

هل حاولت ذات مرة أن تعطى بعض النصائح والاقتراحات العملية لشخص يفضفض معك عما حدث معه فى يوم عصيب، لتجد نفسك بعد ذلك تعامله كعدو، بل ويخبرك هذا الشخص فى غضب شديد أنه لا يريد "مساعدتك" الحمقاء له؟

فى الواقع، لا يطلب الأشخاص بالضرورة الحصول على رد الفعل الذى يريدون. لذا، فى المرة القادمة عندما تجد نفسك الطرف المعرض لمثل هذه الأسئلة التى تم ذكرها بأعلى، حاول أن ترد قائلاً:

- **هل تمانع أن أسألك عما إذا كنت تطلب النصيحة التى ترغب فيها، أم أنك بالفعل تريد نصيحتى؟**

أو تقول:

- **إنه يوم مؤسف بالفعل هذا اليوم السيئ الذى مررت به. ولكن أريد أن أسألك، إذا سمحت لى: هل كنت تبحث بالفعل عن حلول محتملة، أم أنك تريد مجرد الفضفضة فقط؟**

بمجرد أن تعرف ما الذى يسعى وراءه هذا الشخص بالفعل، سوف يصبح من السهل عليك ملاءمة رد فعلك لكى يكون بناءً. وبالمثل، إذا كنت أنت الشخص الذى يسعى إلى الوصول إلى رد فعل معين، فيجب أن تكون دقيقًا بشأن ما تريد.

فإذا كنت تريد المساندة أو تريد الاستناد إلى صدر شخص ما لتفضفض عليه، أو موافقة على أمر ما أو مدحًا أو نصيحة عملية أو اقتراحات بناءة

أو معانقة أو نقدًا شخصيًّا، أو بعض التوجيهات أو اعتذارًا أو منحك مزيدًا من الانتباه أو مقابلة أو اجتماعًا، أو خدمة، أو قرضًا أو مساعدة أو دفعة إلى الأمام أو خصمًا، أو المزيد من الوقت... إذن عليك "فقط أن تسأل".

كن دقيقًا بما يخص البداية والحالة التى ترغب بالفعل فى الوصول إليها. لا تشعر بالإحباط أبدًا نتيجة عدم مقدرة الشخص الآخر على فهم طريقة تفكيرك.

بناء الألفة

من الممكن ألا يرفض الأشخاص إسداء خدمة لك إذا كانوا يحبونك بالفعل. فإذا كانت علاقتك ناجحة مع شخص ما، فإنه من الصعب أن يرفض نصيحتك. لذا، إذا كنت تعرف أنك بصدد سؤال شخص ما عن شيء، وهناك احتمال أكيد أن تكون إجابته عليك "لا" ، ابذل المزيد من الجهد لكى تدعم الود والصداقة بينكما.

مؤخرًا جاء مهندس تليفونات إلى بيتى ليقوم ببعض الإصلاحات. ولقد استغرق الأمر أربع مكالمات هاتفية على مدى ثلاثة أسابيع؛ حيث استمر بعضها استمر لمدة ٤٠ دقيقة، وذلك حتى أستطيع أن أصل إلى هذه الشركة البيروقراطية والمثيرة للحنق وأجعل المسئولين يفهمون ماذا أريد، والمهمة التى أريدهم القيام بها.

وفى اليوم الذى كان من المفترض أن يتم فيه أداء هذه المهمة، تذكرت أننا فى حاجة إلى إصلاح شىء آخر فى التليفون لم يكن متعلقًا على الإطلاق بالغرض الذى جاء من أجله المهندس. كان من الممكن أن أتصل بهم لإخبارهم، غير أن خبرتى الطويلة فى التعامل مع هذه المؤسسة جعلتنى أستنتج منها أننى إذا قدمت إليهم طلب بشكل رسمى، فإن هذا الأمر سيتطلب أربع مكالمات أخرى، بالإضافة إلى ما سأدفعه إلى شخص آخر سوف يأتى إلى بيتى. لذا فقد فكرت فى أنه من الحماقة أن أفعل كل ذلك بينما هناك مهندس إصلاحات على وشك الوصول.

على الرغم مما قد تظنه فىّ، فإننى لست مخادعًا أو استغلاليًا وانما أنا بطبيعتى مرن وودود فى تعاملاتى. وفى هذا الموقف، قررت أن أطلب من هذا المهندس أن يؤدى لى هذه المهمة الإضافية كخدمة شخصية لى.

لذا، أردت أن أضعه أولاً فى حالة يصعُب عليه فيها أن يرفض إسداء هذه الخدمة لى. فبمجرد أن وصل قمت بتحيته وقلت:

" لقد قمت توًا بوضع الغلاية. ماذا تريد؟ قهوة أم شايًا؟".

قدمت له بسكويتًا بالشيكولاتة، وبينما نحن نتناول الطعام والشراب، أخذت أتحدث معه قائلاً:

"حسنًا، منذ متى وأنت تمارس هذه المهنة؟ وكيف بدأت ممارستها؟ وما التغيرات التى شعرت بها على مدار السنين؟".

بعد مرور فترة من الوقت، تعمق المهندس معى فى الحديث ودار بيننا حوار ودود وحميم، سواء عن حياته الشخصية أو العملية، وعن الإجازات التى قضاها مع عائلته باليونان، بل وعن بعض خططه المستقبلية.

وعندما بدأت فى سؤاله عما إذا كان لديه أى مانع لإسداء خدمة شخصية لى ومحاولة إصلاح هذه المشكلة من أجلى، لم يكن أمامه سوى خيار واحد للإجابة...

"لا توجد مشكلة! دعنى ألق نظرة من أجلك".

القاعدة بسيطة للغاية:

إذا أردت أن تطلب من شخص ما أن يسدى لك صنيعًا،
حاول أن توطد علاقتك به أولاً

"إن أجهزة الكمبيوتر عديمة الفائدة؛ فهى لا تقدم لك سوى الإجابات".

بابلو بيكاسو، رسام أسبانى
(١٨٨١ـ١٩٧٣)

اجعل أسئلتك محددة

قد يوجه إليك فى بعض الأحيان بعض الأسئلة - سواء فى حياتك العملية أو الشخصية - والتى تكون معممة بشكل كبير لدرجة تصعب معها الإجابة عليها. إن ميزة الكتب والمؤتمرات التى تدور حول التنمية الشخصية هى أنها تدور حول سؤال "ما أهدافك؟". هل وُجِّه إليك هذا السؤال من قبل؟ هل شعرت قبل ذلك بالإحباط وعدم الرضا نتيجة أنك ليست لديك إجابة فورية؟ أم لأن الردود التى تتوارد فى ذهنك تبدو مبهمة وسطحية؟

إذا كنت فى عملك فى مرحلة معينة من حياتك المهنية، فقد يسألك بعض الأشخاص الأذكياء مع وضع مجال عملك فى الاعتبار، قائلين: "ما الخطة الإستراتيجية التى تضعها للوصول بعملك إلى ما تريد خلال خمس سنوات؟".

هل تجد أنك تبدأ فى التعرق وأنت تتساق بسهولة فى "حديث شكلى" بلا هدف أو معنى فى ردك على السؤال؟ فأنت تأمل فى أن تكون إجابتك مقنعة ولكنك تشعر بداخلك أن إجابتك هذه قد يفسرها الشخص الآخر بهذا الشكل: "ما هذا الذى تقول؟ أنا لا أفهم منك شيئًا".

من المعتاد أن تشعر ببعض الإحباط عندما تتعرض إلى أسئلة مثل هذه؛ لأنه على الرغم من أنها تناقش قضايا مهمة، فإنها ضعيفة الصياغة إلى حد كبير، وفى الغالب قد يكون من المستحيل الإجابة عنها بشكل فعال. والسبب وراء ذلك يكمن فى أن هذه الأسئلة شاملة ومعممة للغاية. الدرس المستفاد هنا هو أنه إذا أردت أن تحصل على الإجابة المناسبة من شخص ما، عليك أن تركز سؤالك على شىء محدد تكون له إجابة بالفعل.

وعلى النقيض، نجد السؤال المعمم الذى يستفسر عن "أهدافك". فتخيل إذا طرح عليك على سبيل المثال أسئلة أكثر تحديدًا مثل:

- هل تخطط لأن تنجب أطفالا؟ ترى، ما العدد الذى تريده؟
- هل تخطط للزواج؟
- هل ستعيش فى هذا البلد، أم تريد العيش فى الخارج؟
- ما شكل المنزل الذى تحب أن تعيش فيه؟

؟ **هل تريد أن تظل فى عملك الحالى ولا ترغب فى تغييره؟**

أليس الأمر كذلك؟ إذا وجهت إليك أسئلة محددة مثل هذه، يمكنك حينئذ أن تركز وتجيب عن كل منها على حدة، وفى النهاية تستطيع أن تكوِّن صورة أوضح عن "خريطة أهدافك".

دعنى أوضح لك مثالا آخر بسيطًا، وسيكون المثال فى هذه المرة أكثر وضوحًا وقربًا إلى ذهنك: تخيل أن عيد ميلاد أحد معارفك قد اقترب، وبدلاً من أن تفاجئه فقط، قررت أن تسأله عن شىء يحبه لكى تحضره له. هل سألت من قبل بالطريقة التالية: "هل يوجد أى شىء تفضل أن أحضره لك فى عيد ميلادك؟". فقط ليشكرك الشخص الآخر على ذلك بشدة وهو يشعر بالحرج الشديد قائلاً: "لا أعرف حقًّا؛ فلا يوجد شىء معين يتبادر الآن إلى ذهنى".

مرة ثانية أذكرك، المشكلة هى أن السؤال معمم للغاية. افترض أنك قد جعلت السؤال أكثر تحديدًا:

؟ **إذا اشترى شخص لك أسطوانة مدمجة، ترى أى أسطوانة ترغب فى اقتنائها؟**

؟ **إذا كنت فى محل كتب ومعك إيصال للحصول على بعض الكتب المجانية، ترى أى كتب ستختار اقتناءها؟**

عندها سأضمن لك أن تحصل على إجابة محددة.

والآن، دعنى أكرر لك القاعدة:

اجعل أسئلتك محددة،
وسوف تحصل على إجابة أكثر فائدة

"إن المفاهيم الخاطئة، وليست الحقيقية، هى التى تنمحى باستخدام الأسئلة".

توماس باين، وطنى أمريكى وفيلسوف سياسى
(١٧٣٧-١٨٠٩)

ما مدى استفادة الطرف الآخر من تلبية حاجتك؟

أخبرنى عملائى فى إحدى المؤسسات من عملائى أخبرونى فى فخر مؤخرًا أنهم كانوا يسوّقون خدمة جديدة فى مجال عملهم، كما أخبرونى عن الخطاب الذى بعثوا به فى تفاؤل إلى ٧٠٠ مؤسسة فى مجال معين يسألون فيها عن طلبات إحالة. لقد تأثرت بهذا الكلام بشدة، خاصة أننى، كما تعلم، أشجع بشدة الأشخاص الذين يسألون عما يريدون. ولكن المشكلة كانت أنهم لم يتلقوا حتى الآن أية إحالة أو حتى استجابة واحدة.

فقال أحد الشركاء متذمرًا: "لقد قدمنا العديد من الأسئلة، ولكن الأمر لم يفلح".

فأجبته بسؤال:

"ما الفوائد التى يمكن أن يحصل عليها الأشخاص الذين أرسلتم إليهم نظير إرسال عمل لكم؟".

خيم على المكان صمت هائل؛ حيث أخذ الشركاء الثلاثة يحدقون فى بعضهم البعض. وفى النهاية، قال أحدهم وهو ينظر إلى أسفل فى حرج شديد:

"فى الواقع، لم نعرض أية فوائد".

لقد اتضحت الأمور الآن بالفعل. ورغم أننى لم أكن حاجة إلى توضيح الأمور إلا أننى قلت:

"حسنًا، هذا هو السبب وراء عدم جنيكم أى شىء من وراء توزيع خطاباتكم".

إن الأمر غاية فى البساطة! فعلى الرغم من أننى أخبرتك بالفعل - فى أكثر من موضع فى هذا الكتاب - ألا تتردد أبدًا فى السؤال عما تريد على أساس فكرة أنه "فى بعض الأحيان" ستحصل عليه، ولكن من المهم أن تسأل نفسك أولاً:

؟ **ما الفائدة التى من الممكن أن يحصل عليها الطرف الآخر عندما يمنحك ما تريد؟**

فى مجال العمل، يوجد بالطبع عدد من الفوائد الواضحة التى من الممكن أن يستفيد منها الطرف الآخر، وذلك مثل:

- المال
- مداخل للحصول على عروض عمل أخرى
- تبادل السلع والخدمات
- الحصول على معلومات

تأمل جيدًا هذه الخيارات وفكر فيها، وإذا لم تكن متأكدًا أى الخيارات هو الذى يمكن أن يؤدى الغرض إذا لم يكن أى منها لا يصلح من الأساس، اطرح عليهم سؤالا صريحًا ومباشرًا، مثل:

؟ **هل هناك أى شىء يمكن أن نفعله لكى يشجعكم على إرسال بعض الإحالات لنا؟**

إن الأمر نفسه ينطبق على الصعيد الشخصى. عندما لا توجد أى فائدة يمكن أن تعود على الطرف الآخر، حاول أن تفكر فى شىء ما يمكن أن يعود على الطرف الآخر بالنفع قبل أن تسأله. ويمكن أن تصدق ما أقوله لك أو لا تصدقه؛ ففى بعض الأحيان قد يكون كل ما عليك تقديمه من أجل الحصول على خدمة شخصية هو امتنانك الصادق للطرف الآخر؛ فالأشخاص يحبون أن يشعروا بالتقييم والتقدير، ونحن جميعًا تنتابنا مشاعر دافئة وودودة من مجرد القيام بعمل طيب لشخص آخر.

مع وضع ذلك فى الاعتبار، ابدأ سؤالك دائمًا بشىء يُظهر أنك بالفعل مستعد لتقدير أبسط شىء يفعله لك الطرف الآخر. ويمكنك أن تجرب:

؟ **كم تحب أن تفعل الخير وتقدم المساعدة للآخرين؟**

؟ **ساكون شديد الامتنان لك إذا أسديت لى هذا المعروف الضئيل.**

؟ **أعلم أننى أشق عليك فى طلبى، ولكن .....**

في المرة القادمة، عندما تسأل شخصًا عن إسداء خدمة لك، تذكر الحكمة التالية:

اسأل نفسك دائمًا في البداية: ما الفائدة التي ستعود على الطرف الآخر؟

وضح ما تريد، ولا تخش شيئًا

هناك شىء آخر غريب ولافت للنظر! فكل شهرين أو ما يقرب من ذلك يأتى رجل المبيعات الخاص بإحدى الشركات ليضع كتالوجًا قيمًا وغالى الثمن للإعلان عن منتجات الشركة، ومثبتًا به ورقة لكتابة الطلبات. وبعد مرور يومين على ذلك، أجده يدق جرس الباب، كالطفل الذى يطلب استرداد كرته الضائعة، ليسألنى:

"لقد جئت لجمع الكتالوجات، هل يمكنك أن ترده لى إذا سمحت؟".

فأعطيه له، ثم يتركنى ويذهب فى طريقه، ليعود مرة أخرى بعد قليل من الأسابيع ليكرر هذا الأمر مرة أخرى.

لقد بدأت أشعر بالأسف من أجله (ربما يكون هذا هو الهدف من هذه الإستراتيجية التى يتبعونها!). لقد كان مهتمًّا بهذا الأمر، لدرجة توحى بأن الغرض الأساسى من الزيارة الثانية هو جمع الطلبات وليس الكتالوجات، كما أننى أظن أنه فى الوقت الذى يطلب فيه جمع الكتالوجات، فهو يعتقد بداخله أنه يقوم بالفعل بهذا الأمر.

إن ما كان يجب عليه فعله هو طرح بعض الأسئلة علىَّ مثل:

- ؟ هل أخذت وقتك الكافى لتصفح الكتالوج؟ أم أنك لا تزال تحتاج إلى مزيد من الوقت لتقرر ما تريد طلبه هذه المرة؟
- ؟ أنا مندوب من الشركة التى أرسلت لك الكتالوج. لقد تركته لك منذ يومين. هل يمكننى أن أحصل على الطلبات الخاصة بك؟
- ؟ هل رأيت العرض المميز الخاص بماكينة القهوة وحمالة الفوط فى صفحة ٣٧؟

إن الرسالة التى أريد أن أبعث لك بها من كل هذا الكلام بسيطة للغاية وهى:

وضح ما تريد، ولا تخف شيئًا!
اسأل عما تريد تحديدًا.

تبنَّ طريقة تفكير "كيف أستطيع أن...؟"

إن كلمة "كيف" من الأمور المهمة فى هذا الكتاب، وهناك الكثير من الأشياء التى أريد أقولها بشأن هذا الأمر؛ فبمجرد أن تفهم قوة تأثير هذه الكلمة، فإنه من المحتمل أن تكون واحدة من أكثر الأدوات المفيدة فى طريقة "فقط اسأل".

لقد كانت هذه الكلمة شديدة الأهمية، لدرجة أنه فى كل مرة أجلس لأبدأ فى الكتابة كان ينشغل ذهنى بشدة بالتفكير فى المكان المناسب الذى أضعها فيه: هل يجب أن أضعها فى الجزء الخاص بالقواعد الذهبية؟ أم أنها تندرج تحت الجزء الخاص بتكنولوجيا السؤال؟ أم يجب أن أضعها فى الجزء الخاص بأسئلة ينبغى أن تطرحها على نفسك؟

وأخيرًا، استطعت أن أصل إلى الإجابة الواضحة! لست مضطرًّا إلى أن أكون مقيدًا بسؤالى، ومن ثم قررت أن أستخدمها فى كل جزء من الأجزاء الثلاثة. لذا، فإن كلمة "كيف" ستظهر فى العديد من المواضع فى هذا الكتاب، وفى كل مرة سيتم تناولها من منظور مختلف.

فى البداية، أريدك أن تفكر فى كلمة "كيف" على أنها إحدى القواعد الخاصة بفكرة "فقط اسأل".

كم مرة سمعت شخصًا يقول "لا أستطيع"؟ وكم مرة سمعت هذه الكلمات من نفسك، سواء أكان ذلك بصوت مرتفع أم داخل نفسك؟ إن حياتك من الممكن أن يكون بها عدد لا نهائى من المرات التى تستخدم فيها هذه الإجابة ردًّا على أحد الأسئلة المهمة، ولكن هذه العبارة البسيطة تعد إحدى التعبيرات المفيدة.

دعنا نلق نظرة على بعض الأمثلة فى السياق الشخصى والعملى والمهنى:

"هل تستطيع بشكل جادٍّ أن تقوم بعمل سباق جرى أو مشى من أجل جمع التبرعات؟".

"لا أستطيع؛ فأنا لست مؤهلاً لهذا الأمر".

"إذا كنت لا تحب هذه الوظيفة، لم لا تتوقف عن القيام بها، ومن ثم تغيرها بأى وظيفة أخرى؟".

"لا أستطيع، فوضعى مستقر فى هذا المكان، ولدىَّ العديد من النفقات التى أقوم بها، لذا، لن أخاطر بالتغيير".

"لماذا لا تتصل بشركة (س)؟ إننى متأكد من أنها ستهتم بالخدمات والمنتجات التى تعرضها".

"إننى لا أستطيع حتى العبور أمام بوابة مدير الإدارة".

"لماذا لا تسأله من الخارج؟".

"لا أستطيع، فأنا لا أعرفه".

قبل أن نخوض فى المزيد من الحديث، لا بد أن نفرق بين "لا أستطيع" التى أوضحتها آنفًا، وبين الأشكال الأخرى للأعذار المسموح بها والمقبولة، وذلك كما يلى:

"أنا لا أريد أن ...".

"أنا خائف من إحداث تغيير ما".

"لقد حاولت من قبل، دون أن أحقق أى نجاح".

"أنا خائف من الرفض".

فإذا كنت خائفًا من حدوث مثل هذه الأشياء، فكل ما تحتاج فعله هو استخدام طريقة "كيف" - وهذا، ببساطة، يعنى استبدال "لا أستطيع" بطرح هذا السؤال:

؟ كيف أستطيع أن أفعل ذلك؟

ومع العودة إلى المثال الأول، إذا اقترح شخص ما عليك أن تقوم بعمل سباق جرى أو مشى لجمع التبرعات، وكنت أنت متحمسًا لهذه الفكرة، فإنك بدلاً من أن تقول "لا أستطيع، فأنا غير كفء لذلك"، ينبغى أن تتوقف لتطرح هذا السؤال:

؟ كيف أستطيع أن أكون كفئًا لذلك؟

ركز على إيجاد إجابات لهذا السؤال، ثم بعد ذلك تصرف وفقًا لها.

وبالمثل، إذا أردت أن تحدث تغييرًا مهنيًّا فى حياتك، فبدلاً من أن تقول: "لا أستطيع" غير طريقتك وفكر فى الأمر بأسلوب السؤال:

؟ كيف يمكننى القيام بذلك؟

فــى الواقع، يجب أن تطرح على نفسك هــذا السؤال، كلما سمعت نفسك تقــول: "لا أستطيع". وفى اللحظة التــى تفعل فيها ذلك، هناك أمران سوف يحدثــان: الأمــر الأول، هناك جزء مــن اللاوعى يتقبل بالفعــل إمكانية أنك "تستطيــع". والأمر الثانى، سيتغير تركيــزك؛ فهذه الطريقة ستجعلك تفكر فى الخيارات والطرق التــى تمكنك من التغلب على العقبات التى تدعى أنها تعترض طريقك.

ما أكثر الحلول وضوحًا؟

فى بعض الأحيان قد تكون الإجابة على سؤال ما أو حل مشكلة ما واضحة للغاية لدرجة أننا لا ندركها. مع وضع ذلك فى الاعتبار، عندما تشعر بالمعاناة والحيرة لمعرفة ما تفعل، أو لتعثر على شىء ما أو تجعل شيئًا ما يحدث، فإنه قد يجدى بشكل مدهش أن تسأل نفسك:

؟ ما أكثر الحلول وضوحًا؟

عندما تحصل على إجابة عن ذلك، عليك أن تسير وفقًا لها، بغض النظر عما تبدو عليه هذه الإجابة من غرابة. دعنى أعطك مثالاً شخصيًا على ذلك:

فى الساعة السادسة والنصف مساء، كان الوضع هادئًا فى منزلنا. وفجأة، انطلق صوت عال وصرخة مثيرة من الردهة.

كان ابنى الذى ألصق عينيه بشاشة التليفزيون يصرخ قائلاً: "تعالوا بسرعة! إنها على شاشة التليفزيون".

انطلقت أنا وزوجتى إلى الحجرة، حيث وجدنا ابنتنا تظهر على شاشة التليفزيون. ولم يكن هذا بالفعل هو المثير فى الأمر؛ فهى تعمل ممثلة، ولكن الفقرة التى كنا نشاهدها كانت جزءًا صغيرًا من الفيلم الرئيسى الجديد الذى كان يعرض حاليًا فى سينما "ليدز" الرئيسية تلك الليلة فى افتتاح رائع. وكان تليفزيون "يوركشاير" يغطى الحدث فى برنامجه الإخبارى المحلى وكان يجرى حوارًا مع مخرج الفيلم.

لم نكن نحن فقط الذين لا نعرف شيئًا عن هذا الحدث، بل كانت ابنتى أيضًا لا تعلم، على الرغم من أنها كانت تلعب دورًا صغيرًا فى هذا الفيلم. وعلى الرغم من ذلك، ونظرًا لأن الحدث كانت تتم تغطيته على المستوى المحلى، فقد أردنا أن نشارك فيه. ولكن ماذا يمكننا أن نفعل لنحقق ذلك؟ لذا، جذبت زوجتى الصحيفة المحلية لتعرف الوقت الذى يبدأ فيه العرض، أما ابنى فقد دخل على الإنترنت، وبذلك أوضح المصدران أوقات عرض هذا الفيلم فى أواخر الأسبوع، دون ذكر وقت العرض الأول. وعندئذ، اتصلت زوجتى بشباك التذاكر فى السينما، ولكنه أخبرنا الشىء نفسه.

فى السادسة وأربعين دقيقة، ظننت أنه قد حان الوقت لأطرح على نفسى السؤال السحرى. لذا، جلست فى مكان هادئ وسألت نفسى: "نريد أن نكون جزءًا من هذا الحدث. ترى، ما أكثر الطرق وضوحًا يمكن أن تمكننا من ذلك؟". وكانت الإجابة التى توصلت إليها هى أن أتصل بالمدير مباشرة وأطلب منه حضور العرض الأول. ولكن، كيف يمكننى القيام بذلك؟ كانت الإجابة واضحة للغاية: أن أتصل بالقناة التليفزيونية التى ظهر عليها وأطلب أن أحادثه ـ وكان هذا ما فعلته (لاحظ عدد الأسئلة التى طرحتها على نفسى حتى توصلت إلى هذه الخطوة). حيث حصلت على رقم هاتف قناة يوركشاير من دليل الهاتف واتصلت بهم. وكانت المحادثة كالتالى:

"مساء الخير، تليفزيون يوركشاير، أيمكننا مساعدتك فى أى شىء؟".
"هل يمكن أن توصلنى بحجرة الاستقبال الخاصة بالبرنامج الجارى الآن؟".

وبالفعل، تم توصيلى هاتفيًا إلى فريق الإخراج القائم على البرنامج.

فسألتهم: "لقد رأيت لتوى حواركم مع مخرج فيلم (س)، وابنتى إحدى الممثلات فى هذا الفيلم. ترى، هل لا يزال المخرج فى حجرة الاستقبال".

فأخبرونى:"لا، لقد غادر لتوه ليذهب إلى العرض الأول، والذى سيبدأ خلال ٣٠ دقيقة".

فسألتهم: "إذن، كيف يمكن أن تساعدونى فى الاتصال به؟" (لاحظ هنا استخدامى لكلمتى "كيف" ويساعد").

"حسنًا، أعتقد أنه يمكننى أن أعطيك رقم الهاتف المحمول الخاص به". لقد كان الرد مفيدًا للغاية ومفاجئًا بالنسبة لى.

فى الساعة السابعة إلا عشرة دقائق مساء اتصلت بالهاتف المحمول ووجدت نفسى أتحدث مع زوجة المخرج، والتى ردت علىَّ فى التليفون. شرحت لها الموقف، وبتهذيب شديد طلبت منها الحصول على ثلاثة تذاكر لحضور العرض الأول. وبعد دقيقتين من الصمت، كانت تفحص فيهما الأمر، ثم عادت إلى التليفون وقالت:

"توجد بالفعل ثلاث تذاكر مجانية فى انتظارك فى مكتب الاستقبال. ونأمل أن نراك لاحقًا".

فى السابعة مساء، قفزنا إلى السيارة بأقصى سرعة وانطلقنا إلى السينما. وفى السابعة وعشرين دقيقة أخذنا مقاعدنا، فى الوقت الذى كان فيه المخرج بالضبط يحيى وسائل الإعلام وكبار نجوم الفيلم وضيوفه. وبعد ثلاث ساعات من الاحتفال والفخر بابنتنا،

عدنا إلى المنزل ونحن ممسكون بعلب الحلوى الخاصة بالفيلم، ونتذكر ما حدث هذا المساء.

بعيدًا عن المتعة الهائلة التى شعرنا بها هذا اليوم، فإن الدرس الذى تمت الاستفادة منه فى هذه القصة هو أنه يجب أن تطرح على نفسك هذا السؤال: "ترى، ما الحل الواضح لهذه المشكلة؟"، ثم تصرف وفقًا له.

إذا أردت إجابة مختلفة، عليك أن تسأل شخصًا مختلفًا

إذا لم ترق لك الإجابة التى حصلت عليها، فمن الممكن أن تسأل شخصًا آخر؛ فهناك عدد لا نهائى من الأوقات التى أقوم فيها بذلك وأحقق نتائج مذهلة دون أن أدرك أننى أقوم بذلك بالفعل، وهذا الأمر يصلح فى كل من الصفقات التجارية الكبيرة والأمور الشخصية البسيطة.

إذا أردت أن يحدث شىء ما - سواء فى حياتى الشخصية أو المهنية - وتم رفض طلبى أو سؤالى، فإن أول ما يتبادر إلى وعيى هو أن أتوقف لأسأل نفسى:

؟ من الذى أستطيع أن أسأله فى المؤسسة، بحيث يستطيع أن يعطينى الرد الذى أريد؟

لقد تعلمت من تجربتى وخبرتى أن هناك العديد من الأسباب التى تكمن وراء اختلاف إجابة الشخص الثانى عن الشخص الأول، ولهذا السبب صرت أعرف الآن أن هذا الشخص يستحق السؤال. فالشخص الأول، على سبيل المثال، قد يكون فى حالة مزاجية سيئة أو محبطًا أو مضغوطًا من أمر ما، وقد يكون قد تعرض لتوه إلى مشاجرة مع شريكة حياته أو مع حماته أو مديره فى العمل، أو تمت إقالته، أو قد فاض به الكيل من عمله، أو تأخر على اللحاق بالاجتماع، أو كان يحاول حل لعبة سودوكو، أو كان ببساطة يحاول مشاهدة إحدى مباريات كرة القدم على التليفزيون المحمول الذى تم تهريبه إلى داخل المكتب الخاص بالعمل.

ومن الممكن أيضًا أن يكون هذا الشخص لا يحبك، أو أنه ليس لديه السلطة ليعطيك الرد الذى تريد، أو أنه لا يفهم ما تسأل عنه (أو أنه لا يرى الفائدة التى تعود عليه)، أو أنه من هؤلاء الذين يتصفون بقسوة التفكير ويرفضون لمجرد الرفض، أو، ببساطة، عندما تتعامل مع أحد موظفى مركز

خدمة العملاء، والذين لا يعرفون حتى كيفية الضغط على أزرار الكمبيوتر.

وعلى النقيض، قد تجد "الشخص الآخر" الذى تسأله ربما يكون لديه رأى آخر حول الموضوع؛ حيث يكون فى حالة مزاجية جيدة أو يكون متحمسًا ليساعدك أو يقوم بخدمة لك، وربما يكون من الأشخاص الذين يستمتعون بإعطاء ردود إيجابية للآخرين. مرة أخرى، إذا كان الأمر متعلقًا بعملية إدارية، فربما يرى هذا الشخص شيئًا مختلفًا على شاشة الكمبيوتر.

دعنا نتناول بعض الأمثلة البسيطة على ذلك: فى حياتى المهنية، قمت بعمل الكثير من الطلبات على مدار السنين لمئات المؤسسات من أجل أن أنتقى مجموعة مختلفة من الخدمات والأفكار لنفسى ولعملائى، والتى لم تلق سوى الرفض الصريح. وعندما كان يحدث ذلك، كنت - فى الكثير من المواقف - أقوم بالتقاط سماعة الهاتف مرة ثانية وأتحدث إلى شخص مختلف فى المؤسسة، وبذلك كنت أحصل على إجابة مختلفة.

إننى أعرف ما الذى تفكر فيه الآن! أليس من الممكن أن يكون الشخص الأول قد تضايق من هذا الأمر وانتقد سؤالك لأحد زملائه أو وصولك لرئيسه؟ حسنًا، أحيانًا يكون ذلك صوابًا وأحيانًا يكون خطئًا. وإذا، كان بالفعل، هذا الشخص قد غضب أو شعر بالحنق، فأنت إذن فى حاجة إلى أن تسأل نفسك "وما جدوى ذلك؟". هل من الأفضل أن تتعامل مع الأمر بأكثر الطرق الممكنة دبلوماسية، أم تتنازل عن المزايا التى يمكن أن تحصل عليها من خلال الإجابة التى تريدها لتعيش حياة هادئة؟ إن القرار فى النهاية قرارك أنت.

هناك مثال آخر مألوف للغاية: إننى عادة ما أتصل بالمطاعم أو الفنادق أو مكاتب حجز الطائرات أو القطارات لكى أحجز، ولكن عادة ما يخبروننى بأنه لا يوجد مكان للحجز. وعندما يحدث ذلك، فإننى إما أن أتصل ثانية فورًا أو أنتظر حتى أتأكد شخصيًا من أن الشخص الأول لن يرد على. بعدها أطرح السؤال نفسه، وفى أكثر من نصف المرات، على الأقل، أتلقى إجابة مختلفة.

كما أننى أيضًا عادة ما أتصل هاتفيًا لكى أحصل على أسعار السلع والخدمات. فإذا لم يرق لى الرقم الذى سمعته، فإننى أتصل مرة أخرى وأتحدث إلى شخص آخر. وبدون أى جدال أو ضغط، فإننى أتلقى إجابة مختلفة وسعرًا أفضل، على الأقل فى نصف المرات التى أعيد فيها الاتصال.

اتصلت زوجتى مؤخرًا لتعرف سعر تأمين السيارة، وقد أجيب عليها بأنه ٩١٦ جنيهًا. فاقترحت عليها أن تضع هذه القاعدة الذهبية موضع اختبار وأن تتصل وتحاول ثانية، فوافقت وهى تسخر منى. وفى هذه المرة رد عليها شخص مختلف من نفس مركز الاتصالات وأعطاها سعر ٦١١ جنيهًا لنفس التأمين.

إن سؤال شخص مختلف قد وفر علينا ٣٠٥ جنيهات.

كن مستعدًا لتلقّى الأسئلة

هل جربت مرة أن تكون فى مقابلة للحصول على عمل وتلقيت العديد من الأسئلة المحيرة؟ وكم مرة كنت فى مقابلة عمل ووجهت إليك أسئلة لم تكن مستعدًا لها من قبل، فأخذت تثرثر بالكلام بقدر ما استطعت من مهارة وثقة مهنية؟ فى الواقع، يوجد بعض الأوقات التى لن تقوم فيها أنت بالسؤال، وإنما تكون أنت الطرف المتلقى للأسئلة الملحة التى يطرحها عليك الآخرون.

هنـاك خدعـة بسيطـة وبديهية يمكـن أن تقوم بهـا لتقلل مـن المخاطر والضغوط التى قد تتعرض لها فى مثل هذه المواقف، والتى تتضمن مرة أخرى فكرة "فقط اسأل". وفى هذه المرة، يحتاج السؤال أن يكون موجهًا إليك. لذا، عندما تدخل فى هذه النوعية من المواقف، يمكنك أن تسأل نفسك:

؟ ما الأسئلة التى يمكن أن أتعرض إليها، وما الطريقة المثلى للرد عليها؟

واكتب قائمة بهذه الأسئلة.

إذا كنـت ذاهبًـا لمقابلة للحصـول على عمل، فإنك قد تكـون غير متأكد تمامًا من الأسئلة التى سيتم طرحها عليك، ولكن يمكنك القيام بكتابة قائمة بذلـك، بناء على الاحتمالات الواضحة أمامـك. وإذا كنت فى مجال العمل، فهنـاك بعض الأسئلة المحتملة التـى يمكن أن توجه إليـك بخصوص السلع أو الخدمـات التـى تقدمها - ضع قائمة بهذه الأسئلـة، وخطط كيف يمكنك التعامل معها مقدمًا.

وسـوف أشـاركك الآن كيفيـة معرفتـى بهذه الحيلـة البسيطـة، والذى سيجدها البعض منكم مفيدة للغاية إذا كان يتعامل مع وسائل الإعلام.

منـذ عـدة سنـوات مضت كانت تجـرى معى حـوارات فـى برامـج مختلفة فـى الراديو والتليفزيون حول أحد كتبى الأولى. فكنت أضع، فى عصبية، السماعات على أذنى وأنا فى استديـو الراديو أو أستقل السيارة المريحة لأذهـب إلى أحد برامج التليفزيون الصباحية وأنـا غاية فى القلـق بشأن الأسئلة التى سيتم توجيهها إلىّ أمـام الملايين من الأشخاص، والذين من الممكن أن يعتقدوا أننى أبله.

بعدها أدركت بعد المرور بالتجارب الأولى أن معظم الأسئلة التى توجه إلىَّ، تقريبًا، تدور تقريبًا حول الموضوع نفسه. ومع وضع ذلك فى الاعتبار، قررت أن أجهز نفسى بأن أتظاهر بأننى أنا المحاور وأقوم بكتابة قائمة بالأسئلة التى من الممكن أن توجه إلىَّ. بعدها قمت بوضع مجموعة من الإجابات الممكنة عن هذه الأسئلة، وأخذت أجرب ذلك فى منزلى. وعن طريق استخدام هذه الطريقة، لم يتحسن فقط أدائى فى هذه البرامج، بل أصبحت أيضًا أقل ضغطًا.

لذا، فى المرة القادمة عندما تتعرض لمثل هذه المواقف، تذكر هذه القاعدة الذهبية:

كن مستعدًا لتلقى الأسئلة.

"إذا لم تطرح الأسئلة الصحيحة، لن تحصل على الإجابات الصحيحة؛ فالسؤال الذى يطرح بالطريقة المناسبة عادة ما يثمر عن الإجابة المناسبة له. إن طرح الأسئلة يعد من المبادئ الأولى لتشخيص وفهم أية مشكلة، وتوجيه الأسئلة فقط هو الذى يساعد على حل المشاكل التى نتعرض لها".

إدوارد هودنت، شاعر أمريكى
(١٨٤١-١٩٢٠).

اسأل الشخص الذى يعرف الإجابة

هناك بعض الأشخاص الذين يبغضون طرح الأسئلة بشكل حساس. فإذا كان الغرض الأساسى من السؤال هو الحصول على بعض المعلومات، فلماذا إذن يبذل الكثيرون جهدًا جهيدًا لتحاشى هذه المهمة الصعبة؟ سأوضح لك هنا من خلال عدد قليل من الأمثلة:

كان أحد أقربائى يرفض السؤال عن اتجاهات الأماكن عندما يكون فى أحد البلاد الغربية. كما أنه معروف أيضًا بأنه كان يتخطانى بسيارته عندما يتبعنى، وذلك فى الوقت الذى أكون أنا من يعرف الطريق، وليس هو.

هناك أيضًا بعض عملائى الذين يرفضون طلب المساعدة منى أو الاستماع إلى تعليقى على العروض التى يقدمونها، ويبررون ذلك قائلين: "ربما ستطلعنا على الأشياء الخاطئة فيما نفعله".

وأخيرًا، لدىَّ بعض أصدقائى الذين يقيمون فى فنادق داخل مدينتنا دون أن يسألونا أولاً عن أى الفنادق أفضل، وأيها أفضل راحة وأيهما يجب أن نتجنبه.

هذه هى المشكلة! فسيكون هناك العديد من المواقف التى قد تتعرض لها فى شتى نواحى حياتك؛ حيث تفعل شىء أو تذهب إلى مكان أو تأخذ قرارًا بناء على ما تعرفه أنت. ولكن عندما تسأل الذين واجهوا مثل هذه الأشياء من قبل، أو الذين لديهم فيها خبرة ومعرفة أكبر منك، فإنك بذلك تزيد من فرص حصولك على ما تريد.

دائمًا، اسأل نفسك:

؟ من الذى يعرف الإجابة، ومن الذى لديه خبرة فى هذا المجال؟

اطرح أسئلة "خارجة عن المألوف"

لابد أنك سمعت عن "التفكير خارج نطاق المألوف". ما أود أن تفعله الآن هو أن تفكر فى "طرح أسئلة خارجة عن المألوف"؛ فالأسئلة التى تعودت عليها قد تكون بالية أو حمقاء، ولكن تدريب العقل من الممكن أن تستنبط منه بعض الأفكار المتعة للغاية، والتى تكون فى بعض الأحيان مثمرة وممتعة.

لقد استطاع ابنى الكبير، الذى يتميز بتفكيره المبدع، أن يصل إلى تلك الفكرة الرائعة؛ حيث قال:

"أبى، لقد تمعنت فى الأمر جيدًا ووجدت أنه إذا كانت تكلفة تغيير اسمك عن طريق السجل المدنى تتكلف ٢٥ جنيهًا بينما يتكلف شراء لوحة أرقام شخصية للسيارة آلاف الجنيهات، فلماذا إذن لا يقوم الناس بتغيير أسمائهم لتتوافق مع لوحة الأرقام التى يمتلكونها بالفعل؟".

بالطبع، هذه فكرة شاذة ولا يمكن تطبيقها ولا أقترح عليك أن تفعلها، ولكن، أليس السؤال نفسه رائعًا؟ وهذا يعد مثالاً تقليديًّا على تحدى الأفكار والعادات القديمة البالية؛ ففى بعض الأحيان، قد نفعل أشياء أو نتخذ قرارات فى حياتنا لمجرد أنها الأمر الطبيعى والمتوقع أن يحدث. ولقد تعلمت من خلال العديد من خبراتى وتجاربى وأيضًا - خبرات وتجارب الآخرين - أن تحدى المألوف والخروج عنه قد يثمر، فى بعض الأحيان، مكاسب رائعة.

قص علىّ مؤخرًا أحد أصدقائى المقربين حكاية عن أمه المسنة، فقال:

> منذ بضعة سنوات، قررت أمى أن تبيع إحدى ممتلكاها؛ حيث كانت تريد أن تشترى شقة صغيرة مقابل ٥٠ ألف جنيه فى مكان مريح وآمن. وفى ذلك الوقت كان منزلها يساوى ٦٠ ألف جنيه. وقد وقعت أمى تحت ضغط شديد لبضعة أشهر بسبب التفكير فى ما إذا كانت ستجد المشترى فى الوقت المناسب لكى تضمن شراء الشقة التى تريد أم لا. ومن حسن الحظ، أنها باعتها بالفعل وكانت قادرة على الانتقال إلى الشقة التى اختارتها.
>
> إذا عدنا إلى الوراء، سنجد أنه إذا سألنا أنفسنا بشكل مختلف فى ذلك الوقت ولم نتركها تنغمس فى التفكير فى البيع أولاً لكى تجمع المال اللازم لشراء المنزل الذى تريد، وذلك كما نفعل جميعًا، فإنه كان من الممكن أن تمضى الأحداث بشكل مختلف. نحن لا نفكر

بهذه الطريقة فى الوقت الذى نواجه المشاكل، ولكن الحقيقة تكمن فى أنها كانت تستطيع أن تشترى الشقة الجديدة التى أرادتها عن طريق مدخراتها وأن تنتقل إليها دون أن تكون فى حاجة إلى إتمام عملية بيع منزلها الموجود بالفعل أولاً.

كما كان من الممكن أن تحتفظ فى ذلك الوقت بملكيتها للمنزل الأول وتقوم بتأجيره لكى تدر منه دخلاً تنفق منه. وهذا الأمر كان الممكن أن يجعلها فى حالة أفضل، لأن دخل المنزل كان سيفوق بكثير فائدة البنك وكانت ستظل فى الوقت نفسه محتفظة بملكيتها للمنزل الذى أصبح يساوى الآن ٢٤٠ ألف جنيه.

لابد أن أؤكد هنا أننى لا أحاول هنا أن أعطيك نصائح عن كيفية انتقال الملكية بين الأشخاص؛ فأنا أمتلك خبرة محدودة فى هذا المجال. إن الدرس المستفاد من هذه القصص من الدروس المتعةالممعة للغاية فى سياق هذا الكتاب، كما أنها لابد أن يكون لها مكان فى هذا الجزء من الكتاب الخاص بالقواعد الذهبية لطرح الأسئلة.

؟ **إننى أعلم أن هذا ما يفعله الكثير من الأشخاص فى مثل هذه المواقف، ولكن هل هذه هى أفضل طريقة للتقدم، أم أن هناك طريقة مختلفة؟**

إن مجرد طرح هذا السؤال ربما يجعلك تفكر بشكل مختلف، ومن ثم تحصل، فى النهاية، على نتائج أفضل بكثير.

"لا يصاب الإنسان بالحمق إلا عندما يتوقف عن طرح الأسئلة".

تشارلز بى. شتينميتز، عالم رياضيات أمريكى ومهندس كهرباء (١٨٦٥-١٩٢٣).

إذا طلب منك أحد المساعدة، مُدّ له يد العون

هنــاك بعض الأشخاص خدومون بطبيتعهــم ولا يرفضون طلبًا لأحد، ولكن، هنــاك أيضًــا آخرون يتعامون عــن معنى احتيــاج الآخرين لهم. فــإذا كنت ناجحًــا ومشغــولاً بشدة فى حياتــك العملية والشخصية، فكيــف تستطيع أن تعطــى الآخرين من وقتك ونصائحك ومعلوماتك، وأن تمنحهم مجموعة من الفرص عندما يطلب منك ذلك؟

عندما كنت فى الثامنة عشرة من عمرى، كنت مهتمًا بإحدى المهن الممكنة فى صحافة التليفزيون. وحتى فى ذلك الوقت كنت مدركًا لكم الفوائد التى يمكن أن أحصل عليها نتيجة طرح الأسئلة؛ حيث كتبت إلى المذيع القديم - الذى افتقدناه كثيرًا - "ريتشارد وايتلى"، والذى كان فى ذلك الوقت واحدًا من صحفيين كانا يقدمان برامج الأخبار فى تليفزيون يوركشاير.

لقد أخبرته أننى مهتم بشدة بما يقوم به، وسألته عما إذا كان يمانع أن يعطينى بعضًا من وقته لأحصل منه على بعض النصائح والإرشادات أم لا. بعدها، تلقيت خطابًا شخصيًا من "ريتشارد" يدعونى أن أقضى معه بعض الوقت فى الظهيرة؛ حيث كان يستعد للبرنامج. أخذنى خلف الكواليس وكان كريمًا معى فى وقته، وأخذ يقدم لى مجموعة من النصائح، كما جعلنى ألقى نظرة داخل هذا العالم الذى لم أدخله من قبل. وبعد مرور العديد من السنين، قابلته مرة أخرى فى أحد الأحداث الاجتماعية، فشكرته ثانية وذكرته بهذه اللافتة الكريمة منه. أجابنى بابتسامة وهو يقول:

"أحب دائمًا أن أُلبى طلب هؤلاء الأشخاص الذين يكونون فى بداية طريقهم؛ فأنت لا تعرف متى ستقابلهم ثانية عندما تكون أنت فى نهاية الطريق".

كن رقيقًا - واسأل بلطف

إن الأسئلة ليست مجرد وسيلة للحصول على المعلومات أو أى شىء تريده؛ فهذه الأسئلة لديها القدرة على تغيير الطريقة التى يشعر بها الأشخاص. فالأسئلة تؤثر على ما يركز عليه الأشخاص وعلى حالتهم المزاجية، لذا كن حذرًا بشدة عندما تطرح الأسئة.

إن طرح الأسئلة الإيجابية فى أبسط شكل لها سيجعل الطرف الآخر يبحث عن رد فعل إيجابى، كما أنه عادة ما سوف يجعله ذلك يحمل مشاعر إيجابية تجاه هذه التجربة. أما إذا طرحت عليهم أسئلة سلبية، فإنك بذلك تجبرهم على أن يتصرفوا بشكل سلبى، وهذا يؤثر بالطبع على ما يشعر به الأفراد. وسأقدم لك مثالاً بسيطًا هنا:

كنت أنا وزوجتى فى أحد المناسبات الاجتماعية مؤخرًا، وقابلت بعض الأشخاص الذين نشأوا وتربوا فى "لندن"، ولكنهم انتقلوا إلى "بيرمينجهام" من أجل أسباب خاصة بالعمل. وبعد حوار قصير، طرحت زوجى سؤالاً إيجابيًا:

"ما الذى تحبه فى بيرمينجهام؟".

لقد شجع السؤال على التركيز والرد بشكل إيجابى. وأخذ هؤلاء الأشخاص يمدحون العديد من مزايا الحياة فى بيرمينجهام، وكانت هناك ابتسامة عريضة تملأ وجوههم. أخذوا يتحاورون بعض الوقت، ثم سألتهم زوجتى:

"دعونى أطرح عليكم سؤالاً آخر مختلفًا. ترى، ما الذى تفتقدونه فى لندن؟".

كانت هناك وقفة قصيرة وتعكرت الحالة المزاجية، وكان يمكن لأى شخص أن يرى هؤلاء الأشخاص وهم يتماملون مع هذا السؤال السلبى بشكل مختلف. لقد تغيرت تعبيرات وجوههم؛ حيث ساد الحزن حديثهم عن الأصدقاء الذين افتقدوهم وأفراد العائلة الذين لا يرونهم كثيرًا.

سوف أعرض لك هنا مجموعة أخرى من الأسئلة المغيرة للحالة المزاجية، والتى يمكن أن تطرحها على غيرك أو يطرحها غيرك عليك - ألق نظرة عليها ثم قرر ما إذا كانت هذه الأسئلة إيجابية أم سلبية بالنسبة لك؛ فكل

واحد منها يجبرك على أن تبحث عن نوع محدد من الإجابة - هذه الإجابة التى ستؤثر بالفعل على ما تشعر به، وهذه الأسئلة كالتالى:

- **ما المشاكل التى يمكن أن تحدث اليوم أيضًا؟**
- **كيف حال جرحك اليوم؟**
- **كيف ستستطيع مسايرة كل هذه الأفكار؟**
- **كيف ستستطيع التأقلم مع كل هذا الضغط؟**
- **كم ستبيع اليوم من المنتجات؟**
- **هل ستذهب فى إجازة إلى (ص)؟ ألست قلقًا بشأن الاعتداءات والإرهاب هناك؟**
- **إذن، لقد حجزت مع شركة أتوبيسات السفر (س). ألا تعرف أنها الأسوأ على مستوى شركات أتوبيسات السفر فى توفير الأمن للركاب؟**
- **إذن، سيجرى لك الطبيب (ع) العملية. أتعلم أنه أفضل الجراحين المتخصصين فى التعامل مع مثل هذا المرض؟**

القاعدة الأساسية هى:

كن ودودًا طيبًا، واسأل نفسك أولاً كيف سيؤثر هذا السؤال على مشاعر الفرد. إذا كان هذا السؤال سيجعل الشخص تنتابه مشاعر إيجابية، اسأله، وإلا فلا تزعجه إلا إذا كنت تريد عن عمد أن تجعل شخصًا ما يركز على المشاعر السلبية.

"ليست الإجابة ما ينير الطريق، وإنما السؤال".

يوجين يونيسكو، كاتب فرنسى مسرحى ساخر (ولد فى رومانيا) (١٩٠٩-١٩٩٤)

تكنولوجيا الأسئلة

حتى الآن، تصفحنا ما أطلقت عليه اسم **القواعد الذهبية لتطبيق فكرة "فقط اسأل"**. والآن، من الممكن أن تكون قد استوعبت على الأقل بعض القضايا التى طرحتها فى الجزء الأول - بل وربما تكون قد استخدمت بعض الحيل والطرق التى وصفتها لك! ربما تقول لنفسك أيضًا: "نعم، هذه هى المادة الأساسية، وأنا أعرفها!". إذا كان الأمر كذلك، فهذا جيد، ولكن لماذا تستمر فى تجاهل بساطة الأشياء التى تعرفها بالفعل؟

والآن، حان الوقت لكى نلقى نظرة على ما أطلق عليه "**تكنولوجيا الأسئلة**"، ونبحث بعض الأساليب التى تعد من أسهل الأساليب وأكثرها فاعلية لطرح أسئلة عما تريد..

قوة التأثير

هناك خطر كبير يحدق بى نتيجة استخدام مصطلحات علمية فى هذا الجزء من الكتاب. فمن الممكن أن أقضى المائة صفحة القادمة وأنا أتظاهر بتأليف كتاب أكاديمى نظرى، مضمنًا ذلك أساليب لغوية صعبة وشارحًا الأمور المتناقضة والمعتادة التى تدور فى اللاوعى، وعلاقة ذلك بالفلسفة الخاصة باستخدام اللغة السلبية، أو يمكننى أن أجعل اللغة سهلة وبسيطة وقابلة للتطبيق! ترى، أيهما تفضل؟

دعنى أكن أكثر صراحة معك: أنت لست فى حاجة إلى فهم الأسباب التى تجعل مثل هذه الأساليب ناجحة؛ لأن الغرض من هذا الكتاب ليس أن تصبح أذكى مما أنت عليه، ولكن أن تكون أكثر نجاحًا مما أنت عليه - ولكن هناك مبدأ أساسى أنت فى حاجة بالفعل إلى فهمه، وسوف ألخصه لك فى كلمة واحدة:

التـأثير!

أنت فى حاجة إلى أن تعرف أن كل أسلوب ليس مجهزًا خصيصًا لك ولما تريد، ولكن لما تقول وكيف تقول وكيف تتصرف؛ ومن ثم فهو يؤثر على الطرف الآخر لكى يعطيك الإجابة أو رد الفعل الذى تريد. فأنت على وشك أن تصبح "معلم تأثير"، ومع وضع ذلك فى الاعتبار ، فإن النظرية الوحيدة التى تحتاج إلى معرفتها هى:

إن الأسئلة لها تأثير أكبر من أى شىء آخر. اطرح سؤالاً على أى شخص، وستجد أن ذلك يجبره على التركيز على الموضوع الذى تريد.

كلما كان ذلك ممكنًا، لا تقل عبارات إخبارية وإنما اطرح أسئلة. *أخبر* شخص شيئًا ما، وستجد أن عقله سيتقبل ذلك أو يرفضه أو حتى يتجاهله ولا يستمع إليه. ولكن جرب أن *تسأله* عن الشىء نفسه، ستجد أن عقله مدفوع للتعامل مع السؤال والبحث عن الإجابة، كما أن الإجابة التى سيصل إليها

ستؤثر عليه وتجعله يشعر ويتصرف ويرد بطريقة معينة.

دعني أوضح لك تجربة بسيطة قمت بها فى أحد المؤتمرات لتوضيح هذه النقطة:

لقد لاحظت، عندما وصلت إلى مكان انعقاد المؤتمر، أن وحدة التكييف لها صوت طنين خفيف. وعندما بدأت الجلسة الصباحية أخبرت ممثلى المؤتمر بطريقة عملية للغاية:

"أعتذر عن الصوت الخفيف الصادر عن تكييف الهواء. والآن، سيدور حديثنا اليوم حول...".

وانطلقت مباشرة فى عرض مادتى. وفى الواقع، لم يلتفت أى شخص إلى الطنين الخفيف الذى ذكرته فى البداية.

وفى وقت لاحق من اليوم نفسه، فى جلسة الظهيرة، لم أذكر هذه الضوضاء الخفيفة أو أخبرهم بها على الإطلاق حتى مر نصف الوقت تقريبًا. وفى هذه المرة، سألتهم عن هذه الضوضاء؛ حيث توقفت قليلاً ثم قلت:

"أعتذر عن مقاطعة المحاضرة، ولكن هل الضوضاء الصادرة من جهاز التكييف تسبب مضايقة لأى منكم؟".

توقفت قليلاً مرة ثانية، حيث بدأ الأشخاص داخل الحجرة يعالجون السؤال داخل عقولهم. لقد أنصتوا. وفجأة ساد الغرفة صمت رهيب، وبالطبع لم يكن هناك ما تسمعه داخل الغرفة سوى الصوت الصادر عن جهاز التكييف.

بعدها تلقيت العديد من الشكاوى أن صوت التكييف يزعج الأشخاص ويشتتهم.

ثم علق أحد ممثلى الندوة: "لم أسمع هذا الشىء المزعج حتى طرحت أنت هذا السؤال؛ فبمجرد أن طرحت السؤال، لم أستطع أن أسمع أى شىء آخر".

ولقد تلقيت رد الفعل نفسه من عدد كبير منهم.

كم كنت شخصًا شريرًا! فعن طريق طرح هذا السؤال، جذبت انتباه الجميع إلى هذا الصوت وجعلتهم يشعرون كم هو مزعج! وعلى الرغم من أن هذا الأمر أثار حنق بعض ممثلى الندوة، فقد كانت التجربة مفيدة للغاية بالنسبة لى؛ حيث أوضحت مدى تأثير وقوة السؤال، وذلك على عكس استخدام العبارات الإخبارية.

وبمناسبة هذا الحديث، أين تقرأ هذا الكتاب؟ إذا كنت فى السرير، هل يضايقك صوت دقات عقارب الساعة؟ وإذا كنت فى المنزل أثناء النهار، هل يزعجك صوت حركة المرور فى الخارج؟

هل فهمت ما أقصد؟ عذرًا على ما فعلت!

اسأل الشخص المناسب

إذا أردت أن تحصل على الإجابة التى تريد، فإن مهمتك الأولى هى أن تسأل نفسك:

؟ من أفضل شخص يمكن أوجه إليه هذا السؤال؟

تذكر أن هذا الشخص قد لا يكون هو أعلى أو أقدم شخص فى المؤسسة، لذا، ينبغى أن تختار الشخص الذى يبدو بالفعل أنه سيعطيك الإجابة التى تريد. استغرق الوقت المناسب لك وفكر فيه أولاً، ثم حدد الشخص المناسب، وإذا لزم الأمر يمكنك أن تراه وتتحدث معه، لكن لا تنخدع وتسأل شخصًا آخر. فإذا سألت الشخص الخاطئ، فلا تتفاجأ عندما تحصل على الإجابة الخاطئة.

فى بعض الأحيان بالطبع قد لا تعرف أن تحدد من هو الشخص المناسب. إذن، ماذا تفعل فى هذه الحالة؟ اسأل ولا تضع افتراضات - حاول أن تعثر عليه. وإذا لزم الأمر اتصل بالمؤسسة أو أى شخص يمكن أن يرشدك إليه واسأله:

؟ أتساءل عما إذا كان يمكنك مساعدتى؛ فأنا فى حاجة إلى معرفة من أتحدث إليه بشأن...

؟ آسف على الإزعاج، ولكن هل تمانع أن تخبرنى بالشخص المسئول عن...؟

اسأل فى الوقت المناسب

مهما كنت بارعًا فى السؤال عما تريد، هناك أسلوب بسيط ولكنه مهم للغاية، ويجب أن تتعلمه - وهو *اختيار التوقيت المناسب*. فإذا كان هناك شخص تريد أن تطرح عليه سؤالاً، فيجب عليك أن تسأل نفسك أولاً:

؟ ما أفضل وقت يمكن أن أطرح فيه سؤالى؟

والإجابة البسيطة للغاية هى أن أنسب وقت لذلك هو أى وقت يبدو من المحتمل فيه أن يعطيك هذا الشخص الإجابة الذى تريد، أو على الأقل يكون فيه مستعدًا لسماع سؤالك والتركيز على ما تريد. دعنى أضرب لك بعض الأمثلة على ذلك: ربما تريد أن تسأل رئيسك فى العمل عن زيادة فى المرتب الذى تتقاضاه أو عن أى طموحات مستقبلية - فى هذه النوعية من المواقف، أنت تريد أن تكون متأكدًا من أن تمسك بهم فى الوقت الذى سيعطونك فيه كامل تركيزهم دون أى تشتت؛ فأنت لا تريد أن توجه هذه الأسئلة عندما يكون من الواضح أن رئيسك فى العمل واقع تحت ضغط ما من أجل العثور على أحد المستندات المهمة، أو يكون بصدد مشكلة مزعجة أو وهو فى انتظار مكالمة هاتفية مهمة.

لذا، كن صبورًا وفكر - متى يكون الوقت المناسب؟

بالطبع، من الممكن أن تضع زمام الأمور فى يديك وتجعل الأمور واضحة لنفسك عن طريق طرح هذا السؤال على مديرك:

؟ أعلم كم أنت مشغول فى هذه اللحظة! ولكننى أحتاج القليل من وقتك لمناقشتك شخصيًا فى شىء ما مهم. متى يكون ذلك مناسبًا لك؟

كل رجل أعمال فى حاجة إلى أن يعرف أن المبيعات من المجالات التى يعد فيها اختيار التوقيت المناسب لطرح السؤال الأساسى من الأمور ذات الأولوية القصوى. وعادة ما يكون الفرق بين تحقيق مبيعات وعدم تحقيقها هو أن

تسأل إما مبكرًا للغاية أو متأخرًا للغاية.

حجزت ابنتى لجلسة تصوير لى أنا وزوجتى لمدة نصف ساعة. ولقد فعلت ذلك بسعر خاص للغاية وذلك كنوع من العروض التسويقية التى قام بها صاحب الأستوديو لتحفيز الناس على الذهاب إلى الأستديو الخاص به. كنا نعرف ذلك، وتمنينا له حظًا سعيدًا فى هذه المبادرة. ولقد نفع هذا الأمر على أساس أنه أعطى زبائنه من خلال هذا الاتفاق "صورة مجانية"، بغض النظر عما إذا كانوا سيدخلون بالفعل ويطلبون شيئًا أم لا، وقد بدا هذا الموقف مربحًا لجميع الأطراف المعنية.

عندما وصلت أنا وزوجتى وأبناؤنا الثلاثة، كنا فى أبهى صورة، وكنا نرتدى الثياب المنسقة الألوان التى صممت ابنتى أن نرتديها.

وفى خلال ثوان من تخطينا لباب الأستديو، وقبل أن نأخذ أية صورة، سألنا المصور:

"ما الشيء الإضافى الذى ستقومون بشرائه بجانب جلسة التصوير الذى دفعتم سعرها من قبل بالفعل؟ هل تفضلون صورة مقاسها ٩×٧ مقابل ٥,٥٠ جنيه؟ أم صورة ذات إطار مقاسها ١٠ × ٨ مقابل ١,٢٥٠ جنيه، أم صورة دائرية على قماش الكانفا بمقاس ١٥×١٢ مقابل ١,٧٥٠؟ من الأفضل أن تطلب الآن، حتى لا أضيع معكم الكثير من الوقت إذا كنتم تريدون العرض المجانى فقط".

ترى، ما رأيك الآن فى اختياره للتوقيت المناسب، وما الشعور الذى انتابنا حيال ذلك؟

من أجل أن يستفيد القراء الذين يقومون بعملية "البيع" وغيرهم، لا تحاول أبدًا أن تُتِم عملية البيع عن طريق طرح أسئلة على الزبون حتى تحدث بالفعل "رغبة" لدى العميل لكى يشترى. وفى هذا المثال، كان يجب على المصور ألا يطرح موضوع "الشراء الإضافى" حتى نجلس ونرى الصور التى أخذناها بالفعل، بل ونمدحها بشدة.

(بالمناسبة، لقد قررنا أن نحصل على الصورة "الدعائية" التى دفعت ثمنها ابنتنا! وكنا سنفعل ذلك، لولا أن المصور قام (مصادفة!) بمسحها.

وبعيدًا عن الفضول، ودون الرغبة فى أن تبدو انتهازيًا، هناك بعض الأوقات التى قد يكون فيها من المفيد بشكل إيجابى أن تطرح سؤالك على الشخص الذى تريد، عندما يكون مشغولاً بشىء آخر أو واقعًا تحت ضغط

ما. وفى بعض الأحيان قد تحصل على إجابة سريعة وخاطفة، وذلك إذا صغت السؤال بشكل جيد، ويرجع ذلك إلى أن الشخص لن يكون لديه الوقت الكافى ليتجادل معك فيما تتحدث عنه.

بالطبع، يعد أسلوب اختيار التوقيت المناسب لطرح سؤالك من الأساليب المهمة للغاية فى حياتك الشخصية أيضًا. فعلى سبيل المثال، لا تسأل شخصًا ما أن يسدى لك معروفًا فى وقت لا يكون مناسبًا له.

اتصل بنا أحد الأشخاص من معارفى المقربين فى الوقت الذى كنت أتناول فيه العشاء مع عائلتى. وكان يريد أن يسألنى عن شىء ما:

فأخبرته: "عفوًا، ولكننى أتناول عشائى الآن. سأتصل بك لاحقًا".

فأجابنى وهو مندفع فى سؤاله: "لن يأخذ منك ذلك وقتًا طويلاً - فقط أريد أن أسألك عن ....".

أتريد أن تعرف ماذا فعلت؟ حسنًا، لو كان هذا الشخص أكثر صبرًا ليؤخر سؤاله بعض الوقت، لكان أقرب للحصول على ما يريد.

وفيما يتعلق بالعلاقات، فإن هذا المبدأ يعد أساس كل شىء، والأشخاص العاطفيون سيعرفون أن اختيار الوقت المناسب لطلب الزواج من أحد الأشخاص هو المفتاح الأساسى للحصول على ما تريد.

إذا أردت أن تكون متأكدًا من حصولك على ما تريد، عليك أن تختار الوقت المناسب للسؤال.

"إذا أردت أن تحصل على إجابة حكيمة، عليك أن تسأل سؤالاً منطقيًا".

يوهان فولفجانج فون جوته، كاتب مسرحى وروائى وشاعر وعالم ألمانى (١٧٤٩-١٨٣٢)

اختر البيئة المناسبة للسؤال

لقد رأينا، جميعًا، العديد من الأفلام التى تعتمد على الموسيقى الهادئة كخلفية لها، بالإضافة إلى صوت الأمواج وهى ترتطم بالشاطئ الرملى، بينما تستقر الشمس فى الأفق وأشعتها تتخلل فروع النخل. ويجثو البطل على ركبتيه ليسأل فتاة أحلامه أن تقبل الزواج به، فتجيبه وعيناها تلمعان: "نعم"، فيعلو صوت الموسيقى - لقد طرح السؤال بشكل مقنع، وانتهت المهمة.

إننى أعلم أن كل ما ذكر سابقًا يبدو عاطفيًّا للغاية ومعروفًا، ولكن هناك درسًا مهمًّا وبسيطًا يمكن تعلمه من هذا المثال: إن البيئة المحيطة التى تطرح فيها السؤال تلعب دورًا كبيرًا فى زيادة حجم فرص الحصول على الإجابة التى تريد عن السؤال الذى تخطط لطرحه.

بالطبع، لن تتوفر لديك الفرصة دائمًا للتحكم فى المكان الذى تطرح فيه سؤالك، ولكن إذا حدث ذلك فإنه يجب، على الأقل، أن تأخذ ذلك فى الاعتبار. اطرح على نفسك السؤال التالى:

- ؟ هل هناك أى مكان أو موقف أو بيئة معينة تجعل من السهل أن أطرح سؤالى، أو تجعل من الصعب على الشخص الآخر أن يرفض طلبى؟

إذا كانت هذه البيئة متوفرة، فافعل أقصى ما بوسعك لكى تنظم هذا الأمر.

وإذا كنت فى مجال العمل والتجارة، فإن نوعية الأسئلة التى يمكن أن تطرحها على نفسك - إذا كنت تريد توضيح أمر ما للعميل أو الزبون أو العميل المتوقع أو أى أشخاص تربطك بهم علاقات أخرى - يمكن أن تكون:

- ؟ هل من الممكن أن نتقابل هنا أم فى أى مكان آخر؟
- ؟ هل من الممكن أن نتقابل هنا على مكتبى فى اجتماع رسمى، أم نتقابل على الغداء؟
- ؟ هل يجب أن يكون الاجتماع هادئًا أم مفعمًا بالنشاط؟
- ؟ هل يجب أن آخذ معى أحد الزملاء؟ إذا كان الأمر كذلك، فمن يكون هذا الشخص؟
- ؟ هل يجب أن أنتظر حتى تكون بيننا علاقات كبيرة من العمل الناجح؟
- ؟ هل يجب أن أقوم بعمل حفلة استقبال كبيرة له؟

- ؟ هل من الممكن أن أدخر سؤالى لحين انتهاء دورة الجولف؟
- ؟ هل يجب أن أطرح سؤالى فى حجرة تغيير الملابس بعد ممارسة التمارين الرياضية؟
- ؟ هل يمكن أن أتحدث عن لمحة سريعة أثناء تناول الغداء فى أحد المطاعم؟

لا يمكننى أن أعطيك إجابة محددة، لأن كل سؤال من هؤلاء قد يكون صحيحًا فى بعض الأوقات ولا يصلح فى البعض الآخر، وذلك اعتمادًا على الموقف والشىء الذى تريد الاستفسار عنه والشخصيات المختلفة المتفاعلة مع السؤال - المهم هو أن تفهم أنك لا يجب عليك أبدًا تجاهل الأمر وتركه للصدفة المحضة.

دائمًا، اسأل نفسك: ما أفضل مكان تستطيع فيه طرح سؤالك؟

"يمكنك أن تعرف ما إذا كان الشخص ذكيًا أم لا من خلال إجابته، ويمكنك أن تعرف ما إذا كان الشخص حكيمًا أم لا من خلال أسئلته".

نجيب محفوظ

روائى مصرى (١٩١١-٢٠٠٦)

من الذى يجب أن يطرح السؤال؟

إذا كان هناك شىء تريده، فليس من المفترض دائمًا أن تطلبه أنت بنفسك؛ فمن الأساليب والإستراتيجيات المهمة والفعالة بشدة - والتى يجب وضعها فى الاعتبار - إمكانية أن تجعل شخصًا آخر يسأل لك.

لذا، اسأل نفسك فى بداية الأمر عن:

؟ **هل أنا أفضل شخص يمكن أن يطرح السؤال؟**

أو:

؟ **من الشخص الذى سيكون أفضل منى فى الحصول على النتيجة المرغوبة؟**

هناك سببان مهمان وراء إمكانية أن يكون من المناسب أو المرغوب أن يقوم شخص آخر بطرح الأسئلة نيابة عنك: الأول، من الممكن أن يكون أفضل منك فى هذا الأمر - لا تتجاهل هذه النقطة؛ ففى تعاملاتى فى العمل أرى هذا الأمر واضحًا تقريبًا بشكل يومى، وذلك عندما تقوم بعض المؤسسات باختيار الأشخاص غير المناسبين لتمثيلها فى عمليات البيع أو عند الاستفسار عن بعض الأسئلة.

وعلى الرغم من أن كل شخص يكون قادرًا على تحسين مهاراته فى طرح الأسئلة، فإنه من الحقيقى أن بعض الأشخاص يكونون ببساطة أفضل من غيرهم فى القيام بهذا الأمر. وإذا كنت تستطيع الوصول إلى شخص دائمًا ما يكون أفضل منك فى الحصول على ما يريد وتحقيقه، ويكون مستعدًّا لطرح الأسئلة نيابة عنك، فإنه قد يكون من المجدى أن تحصل على دعمه.

فمن الممكن ببساطة أن يكون الشخص الذى تأمل أن يطرح السؤال نيابة عنك لديه علاقة بالشخص الموجه إليه السؤال. فإذا كان الأمر كذلك، فإن فرصك فى النجاح فى تحقيق ما تريد تزداد بالفعل.

الأمر الثانى: من الممكن ألا يعتمد الأمر على القدرة وإنما على التأثير و"الثقل أو النفوذ"؛ فمن الممكن أن سمعة الشخص ومكانته داخل المؤسسة تجعل سؤاله له أهمية أكبر وقيمة، ومن ثم يكون من الصعب رفضه.

فى العام الماضى، طلبت إحدى المؤسسات استشارتى؛ حيث كانوا يريدون استهداف إحدى الشركات للتعامل معها. وقد سألونى عن أفضل طريقة تمكنهم من القيام بذلك. وكان من الأمور المهمة التى جعلتهم يفكرون فيها ليس فقط الكيفية التى ينفذون بها هذه المهمة ولكن أيضًا الشخص الذى يجب أن يقوم بها. وعلى الرغم من اعتراضى، فقد بادرت الأصابع كلها بالاتجاه لى، حتى سألتهم عما إذا كان هناك أى شخص فى المؤسسة كان له أى تعامل مسبق مع أى شخص داخل الشركة المستهدفة، فقال أحد العاملين القدامى بالمؤسسة :"نعم، فقد كان مدير المالية زميلاً لى فى المدرسة، وقد رأيته منذ أسبوع يلعب الاسكواش".

ولولا أن عميلى هذا كان محرجًا بشدة من القيام بهذه المبادرة بنفسه، فإنه من الواضح للغاية أن طلبه كان سيحمل المزيد من الثقل والتأثير أكثر من طلبى. لقد كان عميلى سيتصل بشخص يعرفه جيدًا، بينما كنت أنا سأتحدث بشكل عملى تمامًا وأنا أحاول جاهدًا أن أتعامل مع الموظف المسئول، آملاً أن أستطيع التأثير على شخص لا أعرفه على الإطلاق. وبالطبع، كنت سأقوم باستخدام اسم عميلى لكى يوصلنى الموظف المسئول إلى الشخص المطلوب: "لقد طلب منى الشخص الفلانى أن أتصل". ووقتها سيجد صديق عميلى أنه من الغريب للغاية أن صديقه القديم فى الدراسة وزميله فى لعب الاسكواش ليست لديه الجرأة على أن يحدثه.

بعد أن أقنعت عميلى بأن يقوم بهذه المبادرة، شارحًا له الأسباب السابقة، شجعته أن يسأل المدير المالى الموجود فى مؤسسته، والذى يستطيع أخذ القرار، بشأن استخدام عميلى فى المستقبل. والأهم من ذلك كله، أننى جعلت عميلى يسأل صديقه:

"هل تمانع فى أن تسدى لنا صنيعًا وتتحدث مع زميلك عنا لكى تعطينا مدخلاً فقط للحديث، وربما نرى ما إذا كان سيمكنه مقابلتنا أم لا؟".

ونظرًا لأن السؤال جاء من المدير المالى إلى زميل قديم فى الشركة نفسها، فإن مستوى التأثير والثقل كان كبيرًا، وكانت نتيجة ذلك أن اتصل عملائى بالفعل بهذه الشركة المستهدفة. وبعد بضعة أشهر وبعد سلسلة من المقابلات، تمت بالفعل بعض الصفقات بينهما.

بالطبع، هناك أيضًا بعض المواقف الشخصية التى يكون فيها هذا الأسلوب مهمًّا للغاية:

حاولت إحدى صديقات ابنتى التقرب منى؛ حيث عرفت أننى لدىَّ علاقات مختلفة فى وسائل الإعلام فى ذلك الوقت. وقد طلبت منى إذا ما كان يمكننى أن أطلب من أحد معارفى أن يعطيها فرصة للعمل لمدة أسبوع فى مؤسسته الإعلامية. وبالفعل قمت بذلك ووافق الطرف الآخر على الفور.

لذا، قبل أن تتسرع فى طرح أسئلتك، عليك أن تسأل نفسك أولاً:

من الشخص الذى يجب أن يطرح السؤال؟

اسأل الطرف الآخر عما سيفعله إن كان فى موضعك

هل جربت ذات مرة أن تطرح سؤالاً على شخص ما، ولكنه لم يعطك إجابة مباشرة؟ وربما تطلب نصيحة أحد المتخصصين، فمنذ فترة قريبة، سألت أحد المتخصصين عن أحد المشاكل الطبية التى أعانى منها، فذكر لى ثلاثة أماكن يمكن ن أذهب إليها من أجل العلاج الطبيعى.

قال لى: "اذهب إلى المكان الذى تريد؛ فجميعهم يستطيعون تقديم المساعدة لك".

وهنا، أقدم لك أحد أساليب طرح الأسئلة التى تساعدك للحصول على الإجابة التى تريد. فلقد استخدمت هذا الأسلوب للعديد من المرات، وكان يحقق معى نجاحًا كبيرًا.

اسأل الطرف الآخر: ماذا ستفعل إن كنت مكانى؟

ولقد سألت هذا المتخصص ردًّا على التعليق الذى قاله عن اختيار مكان العلاج الطبيعى:

"حسنًا، دعنى أسألك إذن: ماذا كنت ستفعل إذا كنت أنت أو أحد أفراد عائلتك فى مكانى، أى من الأماكن الثلاثة ستختاره؟".

ودون أدنى تردد وجدته يقول لى: "أوه، سأذهب بالطبع إلى..." وأعطانى اسم وعنوان شخص محدد، ثم أومأ لى مضيفًا: "إنه رائع للغاية!".

هذا أسلوب سهل وفعال للغاية لكى تستوعبه وتفهمه.

غيِّر الموقف السلبى إلى إيجابى

هل طلبت شيئًا من قبل وجاءتك الإجابة: "لا، نحن (أنت) لا نستطيع فعل ذلك"؟ ففى مجال العمل والتجارة، قد تسمع ردود الفعل التالية:

"لن نستطيع توصيل الطلبات لك الآن، حيث نغلق فى ذلك الوقت".

"لا، هذا أقل سعر لدينا، ولا نستطيع أن نقدم سعرًا أقل من ذلك".

"لن يسمح نظام الكمبيوتر بالقيام بذلك، لذا، لن نستطيع فعله".

ومن الممكن على الصعيد الشخصى أو الاجتماعى أن تكون ردود المطاعم التى تريد الذهاب إليها على شاكلة:

"لا، العدد كامل اليوم. لن نستطيع توفير مكان لك".

"لا، لن تستطيع عقد اجتماعاتك هناك بسبب الضوضاء".

من الممكن أن تستسلم دائمًا إلى هذه الردود المختلفة، أو، ببساطة، أن تجرب واحدًا من اثنين من أساليبى المميزة فى السؤال، فكل منهما لديه القدرة على تغيير تركيز الشخص الذى يعطيك ردود فعل سلبية، بل ويشجعه على اتخاذ مواقف إيجابية.

عندما تسمع كلمة "لا أستطيع... " حاول أن تطرح سؤالاً يبدأ بـ:

؟ إذا كنت قادرًا على أن ... .

أو

؟ كيف نستطيع / تستطيع أن ....؟

دعنى أضرب لك بعض الأمثلة على الأسلوبين، ويمكنك وقتها أن تختار وتستخدم الأسلوب الذى يناسبك. وهذه الأمثلة حقيقية استطعت فيها أن أستخدم هذين الأسلوبين بنجاح.

أسلوب "إذا كنت قادرًا على أن ...."

هناك أحد المطاعم الذى نحب أن نتناول الطعام فيه من حين لآخر فى أيام الآحاد. وقد اتصلت بهم لحجز مائدة، ولكنهم قالوا لى:

"آسفون، المطعم كامل العدد! فنحن مشغولون بشدة ذلك اليوم ولن يمكننا توفير مكان لك". ولابد أنك تعرف الآن أن ردًّا مثل هذا قد أثار بداخلى تحديًا. لذا، قمت بتجريب إحدى قواعدى الذهبية: فاتصلت بهم ثانية وتحدثت مع شخص آخر وطلبت منه الطلب نفسه. وفى هذه المرة حصلت على الإجابة نفسها: "عذرًا، فنحن مشغولون بشدة اليوم، ولن نستطيع توفير مكان لك". فأخذت أفكر بينى وبين نفسى ماذا أفعل. وقررت أن أستخدم أسلوب "إذا كنت قادرًا على أن ....". فقلت ما يلى:

"حسنًا، إننى سعيد بالفعل لسماعى أن العدد مكتمل لديكم اليوم! ولكن إذا كنت قادرًا على أن تجد لى مكانًا أثناء فترة الغداء، انظر أى وقت فى هذه الفترة سيكون من السهل عليك أن تجد فيه مكانًا؟".

فأخبرنى: "حسنًا، الساعة الواحدة والنصف ظهرًا سيكون من السهل أن أوفر لك مكانًا".

فقلت له: "هذا رائع للغاية. أشكرك كثيرًا. احجز لى مكانًا فى ذلك الوقت، وسوف نراك يوم الأحد".

انتهى الأمر بنجاح. ولكن لماذا نجح هذا الأسلوب؟ إن الأمر بسيط للغاية فى الواقع، حيث طرحت سؤالاً حولت فيه تركيز المستمع؛ فبدلاً من أن يركز على الجانب السلبى الخاص باكتمال العدد فى المطعم، جعلت تفكيره يتجه إلى الجانب الإيجابى، حيث جعلته يفكر فى أنسب وقت يمكن أن يجد لى فيه مكان مناسبًا.

هل هذا الأسلوب يجدى فى كل الأحيان؟ بالطبع لا، ولكنه يجدى "فى بعض الأوقات". حاول أن تجربه.

أسلوب "كيف تستطيع/نستطيع أن ..."

تقوم زوجتى بالتمثيل والإخراج مع إحدى المجموعات المحلية الهاوية للدراما. وفى اجتماعهم الأخير فى منزلنا، والذى كانوا يناقشون فيه كم عدد الليالى التى سيمثل فيها

فريق العمل عرضهم المسرحى القادم - والذى يعتبرونه أروع أعمالهم - كانت هناك وجهات نظر قوية ومتعارضة؛ فكانت زوجتى ترى أن يستمر العرض لمدة أربعة أيام، بينما قال آخرون: "لا نستطيع تقديم العرض لمدة أربعة أيام لأن ...". وبعد العديد من الشد والجذب والجدال الواسع، خسرت زوجتى المعركة وتم أخذ قرار بعرض المسرحية لمدة ثلاث ليال فقط، فأثار ذلك حنق زوجتى بشدة واندفعت فى غضب إلى حيث كنت فى المطبخ لكى تشتكى لى مما حدث.

كانت زوجتى تخبرنى بما حدث وهى تستشيط غضبًا، ولأننى كنت أريد أن أُخرجها من الحالة السيئة التى تعتريها، اقترحت عليها أن تغير طريقة سؤالها وأن تجرب أسلوب "كيف نستطيع أن ...". أخبرتها بما يدور فى رأسى، وإليك ما حدث فيما بعد. لقد عادت إلى الاجتماع وقالت:

"هذا القرار بخصوص عدد الليالى التى سيستمر فيه العرض - أنا لست راضية عما وصلنا إليه فيه. دعونى أطرح عليكم هذا السؤال: إذا كنا سنقوم بالعرض لمدة أربعة ليال، كيف يمكننا أن نجعل ذلك يحدث؟ وكيف يمكننا التغلب على المشاكل التى عرضتموها فيم سبق؟".

وعلى الفور، اقترح أحد الأشخاص الذين كانوا يعارضونها سابقًا قائلاً: "حسنًا، يمكننا أن ....". لقد وجدوا الحل، والآن سيستمر العرض لمدة أربعة ليال، كما أرادت زوجتى.

لقد نجح هذا الأسلوب لأن سؤال "كيف نستطيع/تستطيع أن ...؟" قد غير محور التفكير السلبى وشجع على إيجاد حلول، وليس مجرد تقديم اعتراضات فقط. وستندهش كثيرًا من مدى نجاح هذا الأسلوب.

دعنا نلق نظرة على بعض ردود الفعل السلبية التى ذكرناها فى بداية هذا الجزء لنرى ما إذا كان يمكن تطبيق هذه الأساليب عليها أم لا.

"لن نستطيع توصيل الطلبات لك الآن، حيث نغلق فى ذلك الوقت".

حاول أن تقول:

؟ **إذا كنتم قادرين على تنظيم شىء ما لنا من أجل ضمان توصيل الطلبات فى الوقت المناسب، فمتى يمكن أن يكون ذلك؟**

أو:

؟ **كيف تستطيع إعادة ترتيب جدولك لكى تستطيع تقديم المساعدة لنا؟**

"لا، هذا أقل سعر لدينا، ولا نستطيع أن نقدم سعرًا أقل من ذلك".

يمكن أن تجرب:

- ؟ **إذا كنت قادرًا على أن تخفض فى السعر ـ حتى ولو بأقل تخفيض ممكن ـ ترى، ما مقدار الخصم الذى يمكن أن تقدمه لنا؟**

أو:

- ؟ **كيف تستطيع أن تتم هذا الامر من الباطن، ومن ثم تستطيع أن تتم هذا التعامل معنا؟**

"لن يسمح نظام الكمبيوتر بالقيام بذلك، لذا، لن نستطيع فعله".

ومع هذا الرد فإننى أستخدم الإجابة التالية:

- ؟ **"كيف تستطيع التغلب على الأمر، حتى وإن قمت بالأرض يدويًا؟".**

إننى أكرر أن هذا الأسلوب لا ينجح دائمًا، ولكن فى بعض الأحيان، حاول أن تجربه بنفسك لترى!

كيف أستطيع إيجاد...؟

فى بعض الأحيان قد تطرح سؤالاً مهمًا للغاية، ولكن الإجابة التى تتلقاها تكون "لا أعرف". فقد تشعر بالإحباط عندما تجد نفسك فى وضع لا تعرف فيه ما الخطوة التالية التى ستقوم بها. وبدلاً من الاستسلام فى يأس إلى هذه المرحلة، حاول أن تجرب استخدام سؤال مختلف:

؟ إننى أتساءل عما إذا بإمكانك مساعدتى لمعرفة...

كان أحد أقربائى فى المستشفى مؤخرًا، وكنا نجلس بجانب سريره فى انتظار مرور الأطباء لكى نعرف ما الخطوة القادمة فى العلاج وكيفية العناية به. وأخيرًا جاء الطبيب وأخبرنا أن الأمر متوقف على قرار إخصائى الجراحة؛ فهو الذى سيحدد ما إذا كانت العملية الجراحية ضرورية أم لا، والتفاصيل الخاصة بذلك.

وأخبرنا: "إنه سيزورك لاحقًا فى هذا اليوم؟".

فسألته: "هل تعرفون متى سيكون ذلك بالضبط؟".

وكان رده: "ليس لدينا أية فكرة عن ذلك ـ فقط لاحقًا فى هذا اليوم. وقد يكون ذلك فى أى وقت".

بعد أن جلست وانتظرت ساعة أخرى وأنا أتحدث مع قريبى بشكل مهذب ـ ولكن دون أن جدوى ـ بدأت أفكر فى أن أذهب إليهم مرة أخرى. وفى هذه المرة ذهبت إلى ممرضة الجناح وسألتها:

"هل تعرفين متى سيأتى إخصائى الجراحة إلى هذا الجناح؟".

فقالت لى: "لا أعلم، فقد يكون ذلك فى أى وقت".

لقد بدا الأمر سخيفًا لى. إنه أنا من أسأل عن كل شىء وألقب بـ"أستاذ الأسئلة"، ومع ذلك لا أستطيع أن أحصل على إجابة بسيطة عن هذا السؤال التافه. لذا، فكرت أن أجرب طريقة أخرى، وفى هذه المرة قررت أن أسأل: "كيف أستطيع إيجاد ....؟". لذا، توجهت إلى ممرضة الجناح مرة أخرى وأنا أرسم على وجهى ابتسامة وقلت لها:

"سامحينى لما أسببه لك من إزعاج. أعرف أنك أخبرتنى حالاً بأنك لا تعرفين متى سيأتى إخصائى الجراحة، ولكننى أتساءل كيف يمكننا معرفة جدول مواعيده اليوم؟".

لاحظ أننى لم أبدأ فقط صياغة السؤال بتقديم اعتذار يهدف إلى جعلها أكثر تقبلاً لسؤالى، ولكننى أيضًا استخدمت الضمير "نحن" لكى أجعل الأمر وكأنه يمثل مشكله لها هى الأخرى، كما أننى غيرت محور السؤال ليصبح كيف نستطيع إيجاد.

"حسنًا، يمكننى أن أتحدث مع سكرتيرته من أجلك، فلابد أنها تعرف جدول أعماله".

عادت إلينا بعد خمسة دقائق وأخبرتنا أنها تحدثت إلى سكرتيرته وأخبرتها أنه قد انتهى من آخر موعد له ويخطط أن يعود إلى هنا فى الرابعة إلا الربع مساءًا.

انتهت المهمة بنجاح!

إن طرح سؤال "كيف يمكننى معرفة؟" يعد من الوسائل الفعالة للغاية فى الحصول على ما تريد.

"يمكنك أن تحكم على الشخص من خلال أسئلته أكثر من إجاباته".

فرانسوا-ماريه أرويه (فولتير) ـ كاتب وفيلسوف فرنسى من عصر التنوير

(١٦٩٤_١٧٧٨)

أجب عن السؤال بسؤال آخر

عندما تطرح سؤالاً فإنك بذلك تفرض سيطرتك على الحديث، وهذه الطريقة تعد إحدى المفاتيح الأساسية للنجاح. فعن طريق سيطرتك على الحوار، فإنك بذلك تزيد من فرص إحداث مستوى التأثير الذى تحتاجه لتحصل على الإجابة التى تريد. ويرجع ذلك إلى أن السؤال الذى تطرحه يجبر الطرف الآخر على *التركيز* للبحث عن الإجابة.

إن الطريقة التى تم برمجتنا عليها ـ تذكر أننى أحاول تجنب المصطلحات العلمية الصعبة والتعمق الفلسفى الشديد ـ تعنى أن السؤال غالبًا ما يدفع العقل البشرى للبحث عن الإجابة. فكر فى الأمر، فإنه من الصعب إلى حد ما ألا تجيب عندما يطرح عليك شخص سؤالاً مباشرًا. إن استيعاب هذا الأمر وتطبيقه يعنى أنك تخطط لاستخدم سلسلة من الأسئلة لتوجه الشخص الآخر إلى النتيجة التى تريد. وأفضل مثال على ذلك الأسلوب هو أن تجيب على السؤال بسؤال مثله. افترض أنك تحاول بيع بعض السلع أو الخدمات ووجه إليك سؤال من قبل عميلك المحتمل:

"هل أنت قادر على إنجاز كمية هائلة من العمل فى فترة قصيرة من الوقت؟".

ونظرًا لأن عميلك المحتمل هو الذى طرح السؤال، فهو بذلك يسيطر على الحوار. أنت أيضًا من الممكن ألا تعرف بدقة الإجابة عن هذا السؤال. لذا، كل ما عليك فعله هو أن تعود لتسيطر على الحديث مرة أخرى. وهذا يتم فعله بسهولة عن طريق الرد بطرح سؤال آخر:

؟ هل تمانع إذا سألتك عما تقصده بالضبط بكمية هائلة من العمل فى فترة قصيرة من الوقت؟

وهـذا السـؤال يعد فعـالاً ومهمًـا للغاية؛ فعلـى المستـوى الإستراتيجى، سـوف يعيد هذا السؤال إليك تحكمـك فى الحوار، ونتيجة لذلك، ستستطيع الحصول على قدر كبير من المعلومات يمكنك من صياغة إجابة مناسبة.

ومن الطريف، أننى وجدت نفسى أستخدم الأسلوب نفسه فى اجتماعى الأول مع ناشرى هذا الكتاب.

حيث سألتنى المحررة: "متى تستطيع إنجاز هذا الكتاب والانتهاء منه؟".

فأجبتها: "حسنًا، فى أى وقت تريدين هذا الكتاب؟".

فابتسم كلانا؛ حيث كانت تعرف ما أحاول فعله!

اجعل الطرف الآخر أكثر تقبلاً لسؤالك

عندما تطرح على شخص سؤالاً ما، ما الحالة التى تريده أن يكون عليها؟ بالتأكيد، يجب أن يكون متقبلًا لسؤالك ومستعدًّا لسماع ما تقول. فكلما كانت حالته أفضل، زادتك فرصتك فى الحصول على الإجابة التى تريد.

إن العقل البشرى غريب للغاية، ولأننا بشر فإن الكثير منا يكون مهيأً للإجابة بطريقة معينة عندما يستخدم الطرف الآخر بدايات معينة فى أساليب التواصل. وكل ما تحتاج إليه هو أن تعرف هذه الأساليب وتدرك أنها فى بعض الأحيان قد تلين علاقاتك مع الآخرين، وتؤثر عليهم لتجعلهم يشعرون بالشىء الذى تريد وتتجاوب معهم بالطريقة التى تحب.

إن الهدف من كل هذه المعلومات هو أن أقدم لك مجموعة بسيطة من "المهدئات والمثيرات" التى ستساعدك فى أن تضع الأشخاص الذين تتعامل معهم فى الحالة المناسبة للتجاوب معك، ومن ثم تستطيع أن تطرح عليهم سؤالك. إن أى أسلوب من هذه "المهدئات والمثيرات" سيساعدك فى الحصول على الإجابة التى تريد. ولكن لاحظ، فعلى الرغم من إمكانية استخدام العديد منها فى السؤال أو الحوار نفسه، فأنت لست مضطرًّا لاستخدامها كلها فى الموقف الواحد؛ فهذه الأساليب مجرد وسائل تستخدمها أنت كما تريد، وهذا الكتاب يعد الحقيبة الجامعة لكل الأساليب التى يمكنك الاختيار منها. فقط، اختر ما يناسب الموقف، وما تشعر بالراحة فى استخدامه.

وأعرض لك هنا مجموعة من "المهدئات والمثيرات" التى أفضل، شخصيًّا، استخدامها:

- طلب المساعدة
- الاعتذار أولاً
- بداية السؤال بـ"أعرف ..."
- طلب الإذن أولاً

دعنا الآن ننظر إلى كل منها على حدة:

طلب المساعدة

افترض أنك فى سياق آمن وطرح عليك سؤال!

- عفوًا، أتساءل عما إذا كان يمكنك مساعدتى أم لا.
- هل تمانع فى أن تسدى لى صنيعًا؟
- هل تمانع فى أن تساعدنى فى القيام بشىء ما؟

ترى، كيف سيكون ردك على الفور؟ أليس من الحقيقى أنك قد تجد نفسك فى معظم الحالات مجبورًا على أن تقول، وذلك دون الكثير من التفكير وبتلقائية شديدة:

"بالتأكيد، إذا كان ذلك فى استطاعتى!".

"ما الذى تحتاجه منى؟".

"سأبذل قصارى جهدى".

إن أسئلة مثل هذه تجعل الشخص المطروح عليه السؤال فى حالة استعداد لتقديم المساعدة على الفور. أليس من الواضح أن شخصًا فى مثل هذه الحالة من الممكن أن يعطيك رد فعل إيجابيًا عندما تصل فى النهاية إلى توضيح الشىء الذى تريد؟

لذا، مهما كان الشىء الذى تريده، اهتم بأن تبدأ طلبك بسؤال تطلب فيه المساعدة والمشاركة.

الاعتذار أولاً

تمامًا مثل الأسلوب السابق، يعد وضع الشخص الذى تطرح عليه السؤال فى الحالة المناسبة - والتى تجعله متعاونًا بل ومتعاطفًا مع ما تطلب منه - من الوسائل الجيدة لبدء أى سؤال. وهناك طريقة أخرى للقيام بذلك تتمثل فى

بدء العلاقة بتقديم أى شكل من أشكال الاعتذار (تذكر أن ما نتحدث عنه هنا هو الردود والمشاعر شبه التلقائية، والتى تصدر نتيجة أساليب معينة فى التواصل مع الآخرين).

على سبيل المثال، إذا قال لك أحدهم:

- آسف على الإزعاج! ولكننى أتساءل عما إذا كان يمكننى طلب شىء ما!
- آسف بشدة على إزعاجك، ولكن هل تمانع أن أسألك عن شىء؟

ترى كيف سيكون رد فعلك؟ أراهن على أنك فى معظم المواقف ستجد نفسك تقول شيئًا على غرار:

"لا توجد مشاكل، تفضل".

"حسنًا، عن ماذا تريد أن تسألنى؟".

بالطبع، إن الاعتماد فقط على بدء السؤال بهذه الطريقة لا يضمن الوصول إلى النتيجة التى تريدها، ولكنه سيمهد فقط عملية جعل الشخص الآخر مهيأ بشكل مناسب للسؤال الذى ستطرحه عليه.

إعادة تشكيل السؤال بـ"أعرف ..."

أعلم أننى قلت إننى لن استخدام كلمات وعبارات لغوية معقدة، ولكن عبارة "إعادة تشكيل" تعد إحدى العبارات التى أريدك بالفعل أن تستوعبها وتتعلمها. فمن وجهة النظر العملية، أعتقد أنها بداية للتواصل من خلال التأكيد على أنك تعرف أو تفهم كيف يمكن أن يشعر الشخص الآخر بما أنت على وشك أن تقوله أو تسأل عنه.

وهذا من الطبيعى أن يكون له تأثير على جعل الأشخاص أكثر تقبلاً لما أنت على وشك أن تقول، أو حتى أكثر تعاطفًا لطلبك. وأكرر ثانية أن هذا مفيد بشكل كبير، فى جعل الأشخاص أكثر تقبلاً وتهيؤًا للتجاوب مع سؤالك.

على سبيل المثال، افترض أنك تحاول بيع شىء ما، فيرد عليك عميلك المحتمل:

"هل يمكننى أن أحصل على سعر أرخص؟".

مـاذا سيكـون رد فعلك، وبمـاذا ستشعر؟ على الجانب الآخـر، افترض أنك مهدت لسؤالك:

"أعرف أن ذلك قد يبدو جرأة منى، ولكن....".

ألن تكون أكثر تعاطفًا معه؟

وسوف أعرض لك هنا بعض الأمثلة عن إعادة تشكيل السؤال:

- ؟ أعرف أن ذلك قد يبدو سؤالاً غريبًا، ولكن.... .
- ؟ أعرف أن ذلك قد يبدو جرأة منى، ولكن ..... .
- ؟ أعرف أنك قد أجبتنى عن هذا السؤال بالفعل من قبل، ولكن ..... .

إن إعادة تشكيل السؤال يجعل الأشخاص أكثر تقبلاً للأسئلة التى تبدو غريبة أو جريئة أو حتى الطلبات المتكررة. إن استخدام عبارة "أعرف أن ..." على سبيل المثال قد تستهدف رد فعل فورى وتلقائى من الشخص، وتجعله يستقبل السؤال بشكل إيجابى.

الحصول على إذن أولاً

إحدى الطرق الأخرى التى تمكنك من وضع الشخص الآخر فى حالة أكثر تقبلاً للرد على سؤالك هى أن تطلب الإذن اولاً قبل أن تسأل.

اهتم بطرح الأسئلة الآتية:

- ؟ هل تمانع إذا طرحت عليك سؤالاً؟
- ؟ هل تمانع إذا سألتك أن تخبرنى ....؟
- ؟ لعلك لا تمانع فى أن تخبرنى بـ ....!

اطرح أسئلة اختيارية

إذا طرحت سؤالاً ثم قدمت بعد ذلك خيارين لهذا السؤال، فإنه فى أغلب الأحيان سيشعر الطرف الآخر أنه مجبر على اختيار أحدهما. هناك العديد من الطرق التى تمكنك من استخدام هذا الأسلوب لصالحك من أجل أن تحصل على رد الفعل الذى تريد. ويمكن أن نطلق على هذه الطريقة اسم "أساليب الاختيار".

وسنعرض هنا بعضًا من هذه الأساليب:

أسلوب "الإحساس بالرضا"، أو "تجنب المشقة"

إن أحد أساليب الاختيار تكمن فى أن تطرح سؤالك، مقدمًا معه خيارين، على أن تصيغ أحدهما بأسلوب لغوى يجعل الشخص الآخر إما أن "يشعر بالرضا" أو "يتجنب المشقة". ونتيجة ذلك هى أن الطرف الآخر فى أغلب الحالات سيلجأ إلى الخيار الذى تريده أن يختاره، كما أنه سيشعر بالسعادة نتيجة لذلك.

كان ابنى يدير ورشة عمل للتمثيل تستمر لمدة ثلاثة أيام؛ بحيث تكرس أموالها للتبرعات وأعمال الخير، وذلك بمساعدة جمعية مكافحة ألزهايمر. وكان الآباء يدفعون ٢٥ جنيهًا ليرسلوا أبناءهم البراعم إلى ورشة العمل هذه أثناء إجازات نصف العام.

وبعد مرور يوم رائع من العمل، اضطر أحد الأطفال إلى ترك ورشة العمل نتيجة لإصابته ببعض التعب، لذا، اتصل ابنى بوالدة هذا الطفل ليعيد إليها مصاريف الاشتراك. وكان ابنى يعرف "أسلوب الاختيار" ، فاستخدمه ليحقق به نتائج هائلة. فقال لها:

أشعر ببالغ الأسف لأن ابنك لن يأتى إلى ورشة العمل، فسيبدو هذا محبطًا له. لقد كان أداؤه رائعًا للغاية. وفيما يتعلق باستعادة أموال الاشتراك، فإن ابنك قد شارك بالفعل فى يوم واحد من ورشة العلم، لذا، لن أستطيع أن أرد إليك مبلغ الاشتراك كاملاً (هنا يأتى سؤال اختيار "الإحساس بالرضا")، ولكننى أستطيع أن أعرض عليك إما أن تستردى ثلثى أموالك مرة أخرى أو أن تستمرى فى توصيل النقود إلى رابطة ألزهايمر، وسيكون ذلك نبلاً منك. ترى، أى الأمرين تختارين؟

ولم يتفاجأ ابنى حينما رفضت والدة الطفل أن تسترد أموالها ثانية، ومن ثم لم تخسر المؤسسة الخيرية المال.

لقد كان ذلك استخدامًا رائعًا لهذا الأسلوب؛ حيث كان كلا الخيارين يحقق لها الفائدة - فهى إما أن تسترد أموالها، وإما أن تشعر بالرضا والسعادة نتيجة تبرعها.

وسوف أعرض لك هنا مثالاً آخر فى مجال المبيعات:

عادة ما يتلقى أحد عملائى من المؤسسات القانونية مكالمات هاتفية من أشخاص يطلبون معرفة الأتعاب المطلوبة لتوثيق أحد الممتلكات. وكجزء مهم من هذه العملية، تكون الشركة القانونية مسئولة عن ضمان توفير إحدى الإجراءات القانونية المعروفة باسم "ضريبة دمغة الأراضى". ويستطيع العميل أن يقوم بهذا الإجراء بنفسه أو أن يدفع مبلغًا إضافيا للشركة القانونية من أجل أن تقوم بهذا الإجراء له. ولكن الشركة كانت تجد بعض الصعوبة فى جعل العملاء يقتنعون بأن تقوم لهم الشركة بهذه الخدمة حتى أطلعتهم على أسلوب "تجنب المشقة":

والآن، أصبح الشخص المسئول عن الاستعلامات وعن أخذ الأتعاب يقول:

"بالطبع يمكنك أن توفر ٧٥ جنيهًا من أتعابنا وتقوم بهذا الإجراء القانونى بنفسك (الخيار الأول)، أو إذا كنت ستشعر بالقلق تجاه تضييع الوقت أو عدم القدرة على ملء سبع صفحات معقدة التفاصيل والبيانات - والتى يجب أن تكون دقيقة للغاية - فإنه يمكنك أن تعتمد علينا فى ذلك (الخيار الثانى). أى الخيارين تفضل؟

يمكنك أن تخمن الخيار الذى سيقع عليه معظم الأشخاص؟

اطرح "خيارات إيجابية مختلفة"

لدىَّ اعتراف أحب أن أدلى لك به: فأنا أفضل، شخصيًّا، استخدام هذا الأسلوب، كما أننى أتحدى أى شخص من الذين يتعاملون معى بعد قراءة هذا الكتاب أن يتعرف على استخدامى لهذا الأسلوب. صدقنى، ليس من الصعب على الإطلاق أن تستخدمه.

كل ما عليك فعله هو أن تطرح سؤالاً يوفر عددًا محدودًا من الاختيارات، وسيختار معظم الأشخاص بعد ذلك من هذه الخيارات المتاحة. ولكى أثبت هذا الأمر لأى شخص يقرأ هذا الكتاب ويسخر مما أقول، يمكنك أن تتأمل ما يحدث فى المطاعم: إذا عُرض عليك أن تختار من بين ثلاث مقبلات متاحة أمامك، ماذا ستفعل؟ بالتأكيد ستختار واحدًا منها. بالطبع قد يقول البعض إنه يمكنك أن تطلب شيئًا آخر، ولكن معظم الأشخاص سيشعرون أنهم مجبرون على التركيز والاختيار من بين الخيارات المتاحة أمامهم.

اذهب إلى أحد مقابلات العمل وستجد أنه عادة ما يطرح عليك هذا السؤال:

"شايًا أم قهوة؟".

ماذا ستفعل؟ فى معظم الحالات ستوافق على أحدهما. وأتحدى أنك لن تنحرف عن ذلك، فتقول:

"هل يمكننى أن أحصل على شيكولاتة ساخنة من فضلك؟".

والآن، كيف تستطيع أن تطبق هذه الفكرة على حياتك الشخصية والعملية لكى تحصل على نوعية الردود التى تريد؟ ببساطة شديدة، اطرح أسئلة محددة الخيارات وسيختار الأشخاص أحدها. ويمكنك أن توسع هذا الأسلوب إلى سلسلة من الأسئلة. وبمجرد أن يختار الطرف الآخر أحد الخيارات، اسأله سؤالاً آخر له عدد من الخيارات الإيجابية، وستجد أنك تدفعهم تدريجيًا إلى إعطائك الإجابة التى تريد.

أحد الأسباب التى تعود إليها فاعلية هذا الأسلوب أنك إذا أردت أن تقوم به بشكل ناجح هو أنك تجعل الشخص الآخر يشعر أنه هو الذى يدير دفة الحوار. تخيل أنك فى العمل وطلبك شخص ليسألك عن أتعابك، فإنك فى بعض الأوقات من الاتصال ستعطيه المعلومات التى سيطلبها بالطبع. ولكن فى اللحظة التى يوجه إليك فيه السؤال، يمكنك أن تسأل على الفور:

؟ متى تريد إنجاز هذه المهمة؟ هل تريدها عاجلاً أم آجلاً؟

(لاحظ أنك غيرت محور التركيز من السعر إلى الوقت).

إذا كانت الإجابة عاجلاً، اعرض عليه المزيد من الخيارات:

- **اليوم أم غدًا؟ هذا الأسبوع أم الأسبوع المقبل؟ صباحًا أم ظهرًا؟**

وإذا كانت الإجابة "آجلاً"، يمكنك أيضًا أن تعرض عليه المزيد من الخيارات:

- **حسنًا، هل يناسبك أن يكون ذلك فى نهاية هذا الشهر أم الشهر القادم؟**

أسلوب الخيارات المفتوحة

هناك بعض الأوقات فى حياتك الشخصية أو العملية، من الممكن أن يكون من المفيد فيها أن تسمح للآخرين الاختيار من قائمة مفتوحة من الخيارات. ولكن الخدعة تكمن فى صياغة السؤال بطريقة تحصر ردود الفعل فيما يناسبك فقط.

على سبيل المثال، ربما تتحدث فى أحد العروض التقديمية أو الندوات، وتكون أنت الطرف المتلقى لتقييمات الآخرين، وبدلاً من أن تطلب تقييمًا بالتعليقات العامة للحاضرين، تسأل:

- **ما أكثر ثلاثة أشياء مفيدة تعلمتها من هذه الندوة؟**

ماذا سيحدث؟ فى الغالب، سيستغرق كل الحاضرين لمدة دقيقتين ليركزوا بشكل إيجابى على الأشياء الثلاثة التى سيكتبونها.

تجنب طرح العديد من الخيارات السلبية

إذا كنت ستطرح على الطرف الآخر أسئلة ذات اختيارات كطريقة للتأثير عليهم، لا تعرض عليهم أبدًا خيارين سلبيين. وإذا فعلت ذلك، فلا تحبط أو تندهش عندما لا يختار الطرف الآخر شيئًا لا يمنحك فى النهاية النتيجة الإيجابية التى تريد.

أعرف أحد الأشخاص، والذى خاض مقابلة توظيف، وبعد مرور أسبوع لم تصله أية اخبار. وفى النهاية، قرر أن يتصل ليسأل عن السبب:

"هل السبب وراء عدم اتصالك بى أنك لم تعجب بشخصيتى أم أنك وجدت شخصًا أكثر خبرة منى؟".

إننى أعرف أيضًا أشخاصًا يعملون فى المبيعات يقدمون لى خيارات سلبية: فبعد أن أحصل على السعر أجدهم يسألوننى:

"هل السعر مرتفع للغاية، أم أنك لا تستطيع أخذ القرار الآن؟".

لكى نلخص ما سبق:

اطرح سؤالاً يقدم خيارات إيجابية بديلة.

ترى، أى أسلوبين أو خيارين - قرأتهما حتى الآن فى هذا الكتاب - وجدت أنهما مفيدان للغاية؟ اكتبهما أسفل:

١) ....

٢) ....

هل نجحت هذه الطريقة؟ إذا استطعت بالفعل أن تكتب الخيارين، فإن هذا الأسلوب قد نجح إذن!

اجعل الآخرين يسألوك الأسئلة التى تريدها

كم مرة كنت فى أحد المحافل الاجتماعية أو العملية وأردت من الأشخاص الذين تختلط معهم أن يطرحوا عليك أسئلة معينة؟ ربما كنت تريد منهم أن يسألوك عن بطاقة العمل الخاصة بك أو ماذا تعمل. إنك تريد القيام بذلك فى الأساس، لأن ذلك سيؤدى إلى فتح مجال للحوار بينك وبينهم، كما أنه سيعطيك مساحة للتحدث عما تريد.

لذا، سأعرض لك هنا بعض الطرق الفعالة والبسيطة للوصول إلى ذلك:

إذا أردت من شخص أن يسألك عن شىء ما، اطرح عليه السؤال نفسه أولاً

يعد ذلك أحد الأمثلة التقليدية الخاصة بـ"التأثير". اطرح سؤالاً ما على أحد الأشخاص أكثر من مرة، وستجد أنه فى أغلب الحالات - دون إدراك منه فى بعض الأحيان - يطرح عليك السؤال نفسه مرة ثانية.

وأوضح مثال على ذلك، والذى من الممكن أن تطرحه كل يوم:

"كيف حالك؟".

دائمًا ما سيكون الرد:

"حمدًا لله! ماذا عنك؟".

إنك بذلك قد جعلت هذا الشخص يطرح عليك ببساطة سؤالاً عن طريق طرحها عليك أولاً. إن رد الفعل هذا تلقائى للغاية، حتى إنه فى بعض الأحيان سوف يقول لك:"حمدً لله!" قبل حتى أن تطرح السؤال، هل جربت هذا الموقف من قبل؟

ويمكنك أن تطبق هذا الأسلوب على العديد من المواقف، سواء فى الحياة الشخصية أو العملية. افترض أنك تريد شخصًا ما أن يعرف ماذا تفعل، إذن اسأله:

"ماذا تعمل؟".

ودائمًا ما ستأتيك الإجابة عن هذا السؤال على شاكلة:

"أنا مهندس معمارى. وأنت؟".

افترض أنك تريد من الشخص الذى تتحدث معه أن يسألك عن عملك، لذا فإن كل ما عليك فعله هو أن تسأله مثلاً عن الشركة التى يعمل فيها، ومن ثم ربما تكون الإجابة، على سبيل المثال:

"أنا أعمل فى شركة جويسى جريبفرويت".

ومن الممكن أن يخبرك المزيد:

"أنا مدير العمليات فى شركة جويسى جريبفرويت".

الجزء المهم هنا أنك ستجده يسألك بعد ذلك:

"ماذا عنك؟ مع من تعمل؟".

وستكون هذه فرصتك فى إخباره أنك مدير التسويق فى شركة أوتوماتيد فرويت بيكرز.

افترض أنك تريد من شخص ما أن يسألك عن بطاقة عملك. أعتقد أنك الآن تعرف ما يجب عليك فعله - فقط اسأله السؤال نفسه.

إذا أردت أن تتحدث عن إجازة رائعة ستقضيها، اسأل الطرف الآخر:

"هل لديك خطط بشأن قضاء الإجازة؟".

ومن ثم فإنه سيجيبك، ثم يطرح عليك السؤال نفسه:

"وماذا عنك؟".

يمكنك الآن أن تخبره عن مؤسستك الخيرية لجمع الأموال وتطلب منه تقديم الدعم المالى والمعنوى المطلوب منه.

إذا أردت أن تتحدث مع شخص حول موضوع ما يمكنك أن تسأله عنه أولاً

"من يسأل أكثر، يتعلم أكثر، ويحصل على منافع أكثر".

سير فرانسيس باكون ـ مؤلف وفيلسوف إنجليزى،

وأحد رجال الحاشية الملكية (١٥٦١ـ١٦٢٦)

اطرح السؤال مستخدمًا "لأن"

قبل أن نبدأ بحث هذا الأسلوب أود أن أطرح عليك سؤالاً:

؟ **هل تستطيع أن تضمن أن تجلس جانبًا على الأقل لمدة عشر دقائق دون أى إزعاج لتقرأ هذا الجزء، لأن عشر دقائق هى وقت كاف للغاية لقراءة هذا الجزء؟**

ألق نظرة أخرى على السؤال الذى طرحته عليك الآن قبل أن تبدأ فى قراءة هذا الجزء. اقرأه مرة بعد مرة. حقًّا، السؤال ليس له معنى بالفعل! هل لاحظت بالفعل أن هذا السؤال ليس له معنى؟ فلماذا عشر دقائق بالأخص؟ وماذا سيحدث إذا قضيت تسع دقائق فى هذا الجزء؟ هل هذا يعنى أن تسع دقائق فقط لن تنجح؟

انظر إلى السؤال ثانية. إن مفتاح السؤال يكمن فى كلمة "لأن". ولكى تفهم هذا الأسلوب، فإنك فى حاجة إلى أن تعرف أن الاستخدام البسيط لهذه الكلمة عادة ما يستهدف رد فعل لاواع من الشخص، بحيث يجعله يعتقد أن هناك *سببًا* ما وراء هذا السؤال الموجه إليه. ومعظمنا يرد موافقًا بشكل إرادى وتلقائى، أو يتصرف بطريقة معينة إذا كان هناك سبب واضح.

صدق أو لاتصدق؛ حتى إذا كان السبب الموضح غير مقنع أو ليس له أى معنى، فإن استخدام كلمة "لأن" سيستمر فى استهداف الإجابة الإيجابية "نعم". وفى الغالب ستحصل على الرد الذى تريد. فى بعض الأحيان، قد لا يسمع الأشخاص الذين يطرحون السؤال السبب الفعلى من الأساس، ولكنهم سيسمعون "لأن". وفورًا يخبرهم عقلهم اللاواعى أن هناك سببًا ما، لذا من الأفضل أن يردوا بالموافقة.

ألا تصدقنى؟ هل تظن أننى أهذى فى الحديث؟

حاول أن تجرب هذا الأسلوب، واحصل على بعض المتعة.

اطلب شيئًا ما من شخص تعرفه، ولكن استخدم كلمة "لأن" داخل السؤال وأتبعها بسؤال، ومن ثم ستزيد نسبة فرصتك فى الحصول على ردود فعل إيجابية بشكل كبير.

انظر مرة أخرى إلى السؤال الذى طرحته فى بداية هذا الجزء. إننى أراهن على أن الكثير منكم لم يدركوا حقيقة أن السؤال بالفعل لا يعنى أى شىء، وأن من سألته قد ظن أنه بالفعل يحتاج إلى تكريس عشر دقائق من وقته لقراءة هاتين الصفحتين. إذا فعلت ذلك، فإن كلمة "الأن" هى التى أثارت رد الفعل هذا من قبلك.

دعنى أعطك مثالاً آخر بسيطًا عن فاعلية هذا الأسلوب:

عندما وصلت إلى موقف سيارات مزدحم للغاية، كانت هناك لافتة تقول "كامل العدد"، وكان الشخص المسئول عن الموقف يرتدى حلة صفراء ويشير إلى السيارات بالابتعاد بطريقة حازمة. لذا، شعر الأشخاص الراكبون معى بالإحباط، وعلقوا على ذلك بأننا مضطرون إلى إيجاد مكان آخر لنركن فيه السيارة، ومن ثم سنتأخر عن مواعيدنا.

فقلت لهم: "لا، سنجعله يدخلنا، دعونا نجرب الكلمة السحرية: لأن".

لذا، فقد تجاهلت إشاراته واتجهت إليه، وفتحت نافذة السيارة وقلت له فى لطف:

"أعلم أن المكان كامل العدد، ولكن هل تستطيع أن تجد لنا مكانًا نركن فيه السيارة لأن هناك بعض المشاكل فى الجراج الآخر؟ (وأكدت فى حديثى على كلمة "الأن").

ودون أن يتفوه بأى كلمة، قام برفع الحاجز وجعلنا ندخل!

الآن، أعرف فيم تفكر... فهذا أمر لا يمكن تصديقه .... أى نوع هذا من السحر الأسود؟ وعلى الرغم من أن هذا الأسلوب لا يصلح فى كل الأوقات، فإن السؤال الذى يحتوى على كلمة "الأن" يكون له رد فعل إيجابى، مع احتمالية تكرار الأمر بشكل كبير. لذا، حاول أن تجرب هذا الأمر، وبعدها أخبرنى عن نجاحك فيه.

"تساءل عن كل الأشياء، وتعلم الأشياء، وأجب عن لا شىء".

شعار المهندسين

احصل على سعر أفضل فقط عن طريق السؤال!

نحن جميعًا نحب الحصول على صفقات رابحة! حسنًا، أحب أن أنبئك بأخبار جيدة: أنت لست فى حاجة إلى انتظار خصومات شهر يناير لكى تواتيك الفرصة أن تحصل على عروض جيدة. وكما قلت فى بداية هذا الكتاب، كل ما عليك فعله هو "فقط اسأل" ولو لمرة واحدة. ما أسوأ شىء يمكن أن يحدث؟ أن يرد عليك البائع بالرفض، ويظل السعر كما هو، ويظل فى يديك القرار لكى تشترى أم لا؟ ما أفضل شىء يمكن أن يحدث؟ أن تحصل على عرض جيد وسعر أفضل؟

سواء كنت تشترى شيئًا من أحد المحال أو تختبر إحدى السيارات أو تحجز إجازة فى مكان ما أو فندق، أو كنت تتصل هاتفيًا، إذا استطعت أن تطرح السؤال بشكل مناسب، فإنك فى بعض الأحيان ستحصل على الإجابة التى تأملها.

الأمر نفسه ينطبق على الحياة العملية؛ فمن حين لآخر ستحتاج إلى شراء مساحة إعلانية أو مساحة عرض أو أسهم أو خدمات متخصصين. مرة أخرى، إن طرح الأسئلة للحصول على عرض أفضل من الممكن، على المدى الطويل، أن يوفر لك الكثير من المال. ولكن السؤال المهم الآن هو: كيف تسأل؟

دعنى أقدم لك القليل من الاقتراحات، ثم أخبرك بعد ذلك عن الشىء المشترك بينهم جميعًا:

- هل هناك أى شىء يمكن أن تفعله لتخفض به السعر، لأننى بالفعل أريد شراء هذه السلعة؟
- إذا ما كنت سأشترى فورًا، ما أفضل سعر تستطيع أن تقدمه لى؟
- عذرًا، ولكننى لا أستطيع قبول هذا السعر لأنه لا يتوافق مع ميزانيتى. ترى، ما أقرب سعر يمكن أن تضعه من أجلى؟
- كم يبلغ الخصم الذى تمنحه لى إذا اشتريت أكثر من واحدة من نفس السلعة؟
- ما مقدار الخصم الذى تستطيع منحه لى لأننى من عملائك الحاليين؟

هذه الأسئلة يجمعها شىء مشترك، حيث إن كلًّا منها يوظف أسلوبًا أو أسلوبين من الأساليب السابقة. فهى إما أن تقدم فائدة للطرف الآخر مقابل تقديم بعض الخصم على السلعة، أو تعطى سببًا تبرر به سؤالك. اقرأ هذه الأسئلة مرة ثانية وحاول أن تحدد هذه السمات فيها. إن خبرتى وتجاربى الشخصية تظهر لى أن استخدام واحد أو اثنين من هذه الأساليب سيكون له تأثير لا يدركه الشخص الآخر الذى تطرح عليه السؤال، وعلى المدى الطويل ستجد أن فرصتك فى النجاح فى ذلك ستزداد.

لاحظ أن نبرة صوتك من الأمور المهمة أيضًا - لا تكن متغطرسًا أو متحديًا للطرف الآخر؛ فنبرة الصوت التى يجب أن تستخدمها يجب أن تكون بها ثقة وهدوء وود وامتنان. فإذا كنت تشعر أن هذا السعر لا يناسبك، فإنه يمكنك أن تطرح سؤالا تطلب فيه تغيير السعر وأن تتوقع أن تكون الإجابة فى صالحك.

السؤال الآخر الذى يمكن أن تطرحه، خاصة إذا كنت تشترى خدمات، هو:

؟ **كم ستكون تكلفة العمل؟**

هذا السؤال سيجذب الطرف الآخر إلى فخ السعر نفسه الذى كان من الممكن أن تقع فيه إذا طرح عليك السؤال نفسه. ألن يكون ردك إذا سألك أحد عن السعر الذى يمكن أن تصل إليه السلعة أو الخدمة هو أنك تلقائيًّا ستصل إلى السعر الأدنى؟

إن صياغة السؤال باستخدام كلمة "تكلفة" يحول تركيز الشخص إلى التكلفة على أنها شىء مهم للغاية. حتى إذا كنت غير مرتاح للسؤال عن الحصول على سعر أفضل، فإن هذا السؤال يزيد من فرصتك فى تحسين صورتك من البداية.

لذا، إذا أردت الحصول على خصومات يناير طوال العام، "فقط اسأل" للحصول على عرض أفضل!

اطرح السؤال الذى يمنحك الإجابة التى تريدها

هناك طريقة سهلة وفعالة للغاية لطرح الأسئلة التى تغير على الفور محور تركيز الشخص الذى تتحدث إليه، أو، على الأقل، تجعل هذه الأسئلة من الصعب على من سألته أن يرفض طلبك. كل ما تحتاج إليه هو أن تطرح السؤال الذى يقفز بك مرحلة إلى الأمام، وبالفعل، سوف يجعلك تشعر مسبقًا أنك ستحصل بالفعل على رد فعل إيجابى. افترض أنك تريد من شخص ما أن يناقش معك بعض مشاريع العمل المستقبلية؛ فإنك يمكن أن تسأله: "هل تريد أن نتقابل لمناقشة هذا الأمر؟".

هذا السؤال يعرض خيارين للطرف الذى تطرح عليه السؤال: إما "نعم" أو "لا"، كما أن تركيزه سيكون تحديدًا على هذين الخيارين.

ولكن ربما تتجاوز إحدى المراحل وتفترض مسبقًا أنه بالفعل يريد مقابلتك، حينها يمكنك أن تسأله:

؟ **عندما لا تكون منشغلاً، هل يمكن أن نتقابل لنتحدث بهذا الشأن؟**

فى هذا المثال، تم مسبقًا فرض رغبة الطرف الآخر فى مقابلتك، كما أن تركيز الشخص سيتحول إلى الترتيبات الخاصة بموعد هذا اللقاء. يمكنك أن تضيف هذا الأسلوب إلى ذلك الذى ذكرته تحت عنوان "الخيارات الإيجابية" وتضيف ما يلى:

؟ **متى لن تكون منشغلاً لكى نتقابل ونتحدث بهذا الشأن؟ هل يناسبك هذا الأسبوع أم الأسبوع القادم؟**

هذا الأسلوب يصلح أيضًا بشكل رائع للغاية فى مجال المبيعات. تخيل أنك تبيع شيئًا ما ومن ثم، فقد يطرح عليك سؤال خاص بالسعر، ثم تمنحه. فبدلاً من أن تسأل الطرف الآخر: "هل تريد أن تستمر فى عملية الشراء؟"، يمكن أن تسأل:

- ؟ **كم عدد القطع التى تريد؟**
- ؟ **ما الوقت المناسب لك لكى تأتى وتحصل على السلعة / الخدمة؟**
- ؟ **متى تريد توصيل الطلب لك؟**

تذكر، طرح الأسئلة التى تجذب الإجابة التى تريد، تزيد من فرص حصولك على ما تريد.

ابتعد عن صياغة أسئلتك بطريقة سلبية

بعض الأشخاص يشعرون بحرج شديد عندما يطلبون أو يسألون عن شىء ما، لدرجة أنهم يصيغون أسئلتهم بطريقة سلبية؛ وهذا الأمر لا يُسّهل فقط على الطرف الآخر أن يقول لك "لا"، بل إنه يدفعه إلى الرد عليك بإجابة سلبية.

كنت أسير فى أحد المراكز التجارية منذ فترة قريبة، عندما اقترب منى أحد الأشخاص قائلاً:

"لا أظن أن لديك خمس دقائق يمكنك أن تمنحها لى من وقتك لإجراء هذا الاستبيان؟".

إن السؤال قد جعل من السهل على أن أرد:

"آسف، ولكنى لا أستطيع".

كنت فى القطار مؤخرًا، ودخل بائع المرطبات قائلاً:

"لا أظن أنك فى حاجة إلى أية مرطبات؟ ألا تريد بالفعل شيئًا يا سيدى؟".

إن المغزى هنا هو أن السؤال الإيجابى سيحقق دائمًا
نتائج أفضل من السؤال السلبى

افترض أن الشخصيات السابقة قد قالت:

- **عفوًا، أعرف أننى أسبب لك بعض الإزعاج، (الانحياز للشخص يعد دائمًا من الأفكار الجيدة)، ولكن هل يمكنك أن تمنحنى خمسة دقائق لتساعدنى فى إجراء هذا الاستبيان؟ سأكون ممتنًا بشدة لذلك.**

وفى مثال القطار، كان يمكن أن يكون عرض قائمة لى ببعض الاختيارات الإيجابية أفضل من طرح سؤال سلبى. على سبيل المثال:

- **أتريد شايًا؟ أم قهوة؟ أم مرطبات باردة؟**

إن الفكرة الأساسية تكمن فى أن تطرح سؤالك بشكل
يجعل الطرف الآخر فى الغالب يمنحك ردًا إيجابيًا.

كم لديك من الوقت؟

إن تذكر طرح هذا السؤال - والذى يمكن أن تطرحه على نفسك أو على الآخرين - من الممكن أن يساعدك بإحدى طريقتين محتملتين: فمن الممكن أن يساعدك فى تحسين أدائك والنتائج التى يمكن أن تحصل عليها فى مقابلاتك العملية، كما أنه من الممكن أن يوفر لك كمية هائلة من وقتك الذى تهدره.

دعنى أطرح عليك سؤالاً: هل كنت من قبل فى مقابلة عمل شعرت فيها بالراحة بعد فترة قليلة من الحديث وتناول القهوة، ثم علمت بعد ذلك أن الشخص الذى تقابله - والذى أردت أن تطلب منه شيئًا - سيغادر المكان خلال عشر دقائق فقط؟ فحينئذ ستشعر بالتوتر والضغط عندما تطرح سؤالك، ومن الممكن أن تفشل فى صياغته بالطريقة التى تأملها.

ربما تكون قد جربت موقفًا مماثلاً، عندما يكون الشخص الذى تحدثه يتوقع منك المزيد من الوقت أكثر مما تريد أن تمنحه.

إن طرح هذا السؤال:

؟ **كم لديك من الوقت؟**

من الممكن أن يكون ذلك من الأساليب المهمة للغاية. فإذا وافق شخص ما على أن يقابلنى، فإننى من الطبيعى أن أسأله مباشرة فى بداية اللقاء كنوع من الروتين، وأن أرسم ابتسامة على وجهى:

؟ **أشكرك كثيرًا على مقابلتى. ولكى لا أطيل بقائى، أريد فقط أن أسألك كم من الوقت لديك يمكنك أن تجلس فيه معى؟**

وإذا كنت أنا من وافقت على أن يقابلنى شخص ما، فربما ينبغى أن أسأله فى البداية:

؟ **شكرًا كثيرًا على مجيئك إلى. لا أعلم كم من الوقت يمكن أن تبقى معى. ولكننى غير مشغول لنصف ساعة فقط قبل أن أذهب إلى موعدى القادم. هل هذا مناسب لك؟**

إن هذه النوعية من الأسئلة تسهل الوصول إلى نتائج إيجابية وفعالة فى العمل.

اطرح أسئلة تُقدم مديحًا وتبنى ألفة

إن الإطراء والمجاملات الصادقة دائمًا ما تكون محل امتنان، كما أنها تكون وسيلة رائعة لإقامة علاقة وطيدة مع الطرف الآخر، بشرط أن تكون صادقة وملائمة للموقف:

- **هل تدرك كم تبدو لوحاتك جميلة للغاية؟**
- **هل تدرك كم كنت فعالاً فى مقابلة العمل هذا الصباح؟**
- **كيف تعلمت أن تفعل ذلك؟ إنه رائع حقًا!**

من الممكن بالطبع أن تخبر ببساطة أى شخص عن الأشياء الإيجابية التى يتميز بها. ولكن، عندما تصيغ ذلك فى شكل سؤال، فإنك بذلك تؤثر على الطرف الآخر ليعطيك إجابة مناسبة تقودك بلا شك إلى إجراء حوار إيجابى معه - حوار تتحكم أنت فيه. حتى وإن بدا أنه قد شعر بالإحراج، فإن هذا الحديث سيجعل معظم الأشخاص يشعرون بالراحة.

فكر فى ذلك لبرهة من الوقت. تخيل أن هناك شخصًا ما يعزف على البيانو ثم تذهب أنت إليه لتخبره:

"لقد كان ذلك رائعًا".

ترى ماذا سيكون رده عليك؟ من الممكن أن يقتصر هذا الرد على ابتسامة وعبارة:

"شكرًا جزيلاً".

ومن الممكن أن يبدو ذلك وكأنه نهاية للحوار بينكما.

ولكن ماذا سيحدث إذا قدمت مدحك هذا فى شكل سؤال؟ افترض أنك قلت بدلاً من ذلك:

- **منذ متى وأنت تعزف بيانو؟ فالأمر يبدو وكأنك تعزف منذ سنوات.**

ففى هذه الحالة قد تكون الإجابة:

"حسنًا، أنا بالفعل أعزف منذ سنوات".

أو:

"كلا، أنا أعزف منذ سنتين فقط".

وفى كلتا الحالتين، ستبدأ حوارًا إيجابيًّا تكون أنت المسيطر عليه، وهذه المحادثة ستمكنك من بناء علاقات وطيدة مع هذا الشخص.

دعنى أطرح عليك مثالا عن كيفية أن يصبح هذا الأسلوب البسيط أموالًا تستفيد منها:

ذات مرة قابلت ساحرًا يقدم بعض العروض السحرية فى المطاعم من أجل الأطفال، ومن ثم يستطيع الكبار تناول طعامهم دون إزعاج. وقد أخبرنى هذا الساحر أنه على عكس النادلات يجد صعوبة كبيرة فى جمع البقشيش. ذات يوم، قام صدفة باستخدام أسلوب السؤال الذى يعتمد على الإطراء . فإذا كان هناك طفل يتصرف بشكل مهذب، فإنه يؤكد ذلك لأبويه قائلاً:

"كم كان ابنك مهذبًا للغاية؟".

ونظرًا، لأن هذا الإطراء تمت صياغته فى شكل سؤال، فإنه عادة ما تليه محادثة صغيرة، وبلا شك، سوف يتبع ذلك الحصول على بقشيش لا بأس به.

لذا، فى المرة القادمة إذا اردت أن تمدح شخصًا ما أو تجامله، اسأل نفسك كيف يمكن صياغة ذلك فى شكل سؤال.

"الشخص الذى يعرف كل الاجابات لم يسأل بعد كل الأسئلة".

مؤلف مجهول

ادخل فى حوار مع الطرف الآخر

إذا كنت فى تعمل مجال التجارة، كيف تستقبل المكالمات التليفونية من الأشخاص الذين يريدون معرفة أسعار السلع أو الخدمات المختلفة التى تعرضها؟ فإذا كان:

"هل أستطيع أن أعرف سعر كذا وكذا؟"

هو السؤال المعتاد، فأنت تعرف جيدًا خطر الوقوع فى فخ الحوار الذى يدور فقط حول الأسعار التى تقدمها.

هناك أسلوب بسيط لطرح الأسئلة أستخدمه للتعامل مع مثل هذه النوعية من الأسئلة. وأنا أطلق على هذا النوع من الحوار "أدخل نفسك فى حوار مع الطرف الآخر".

فقط فكر لدقيقة عما تحاول أن تفعله ولماذا؛ فالهدف الذى تسعى إلى تحقيقه فى بداية أى من هذه المكالمات هو أن تفرض سيطرتك عليها وأن تظهر اهتمامك الشخصى بالمتكلم وأن تقيم علاقة وطيدة معه، ومن ثم يشعر المتحدث بالارتياح للإجابة عن الأسئلة التى تطرحها عليه. وإذا كان من الممكن أن تقوم بعملية بيع محتملة، فإنه من الممكن أن تهدف إلى تمييز نفسك عن منافسيك من خلال شىء آخر غير السعر.

لذا، سأعرض لك هنا كيف تدخل نفسك فى حوار مع الطرف الآخر، والذى سيحقق لك فى النهاية كل الأهداف السابقة. تخيل مثلاً أنك تلقيت مكالمة هاتفية وسألك المتحدث:

"هل يمكننى أن أعرف كم تبلغ تكلفة ضبط نغمات البيانو؟"

فإنك بالطبع سترد عليه ببساطة:

"ستتكلف ٥٤ جنيهًا".

وتتركه وأنت تعرف جيدًا أن المتحدث سيتصل على الأقل بشركتين أخريين للبحث عن سعر أرخص. ولكن، افترض أنك قلت بنبرة ودودة دافئة:

؟ "لا مشكلة على الإطلاق، فأنا سأكون سعيدًا للغاية أن أشرح لك أسعارنا. ولكن قبل أن أعطيك أرقامًا محددة، هل يمكننى فقط أن أتأكد مما إذا كنت غير مشغول لمدة دقيقتين، لكى أستطيع أن أحصل على خلفية عن نوعية البيانو والوقت الذى ستبدأ استخدامه فيه وبعض التفاصيل اللازمة الأخرى؟ فبهذه الطريقة أستطيع أن أمنحك أفضل سعر ممكن. هل هذا يناسبك؟

فعن طريق طرح هذا السؤال، تكون أنت من يسيطر على الحوار.

لا تنس أن الشخص الذى يطرح الأسئلة هو من يسيطر على الحوار.

يمكنك أن تظهر مدى اهتمامك بالمتحدث، عن طريق إظهار رغبتك فى معرفة المزيد عن متطلباته، لذا استأذن منه لكى تطرح عليه أسئلة أخرى تمنحك الفرصة لتقيم معه علاقة ودية وتميز نفسك عن منافسيك الذين قد يلقون بالسعر فقط؛ فكل ذلك يمكن تحقيقه فى بضعة ثوان فقط، وبطريقة تجعل كل ذلك يبدو أنه من أجل مصلحة العميل.

وبالمناسبة، أنت لست فى حاجة إلى انتظار سؤال عن السعر لكى تستخدم هذا الأسلوب. فإذا أرد أن تعطى نصيحة أو مساعدة عملية إلى أحد عملائك فى العمل، يمكنك استخدام هذا الأسلوب.

ومن الممكن أن يصلح أيضًا استخدام هذا الأسلوب فى المواقف الشخصية: افترض مثلاً أن أحد أصدقائك أو أفراد عائلتك اتصل بك، وكان يشعر بالانزعاج بسبب شىء ما حدث له، وكان يريد أن يشكو لك همه ويلقى بها إليك ليحصل على نصيحتك ودعمك، وقد يكون من المحتمل أن ينتهى بك الأمر وأنت تستمع إلى سيل جارف من الكلام الممل والمشاعر المضطربة غير المترابطة، دون أن تكون قادرًا على مشاركته بالفعل ومعرفة ما حدث بالضبط - وهنا يمكنك أن تستخدم أسلوب "أدخل نفسك فى حوار مع الطرف الآخر"، فمن الممكن أن تجرب قول:

؟ "أنا أعلم أنك منزعج بالفعل، وسأكون سعيدًا للغاية إذا ما منحتك ما تريد من الوقت لتفضى إلى بكل ما لديك. ولكن قبل أن تنطلق فى الحديث، هل يمكنك أن تمنحنى دقيقتين أفهم فيهما ما الذى حدث بالضبط؟ فمن الجيد أن أعرف بالضبط موقفك وأن أطرح عليك بعض الأسئلة الأخرى. لذا، عندما نبدأ الحديث عن

المشكلة فينبغى أن أكون على دراية كاملة بالأمر تمكننى من تقديم أفضل مساعدة لك. ما رأيك؟".

إذا قرأت هذا الكتاب وكان هناك سؤال أو أمر ما تريد أن تتصل بى بشأنه، لا تندهش إذا ما سمعتنى أستخدم معك هذا الأسلوب.

اغرس بذور الشك

هل جربت ذات مرة أن تكون فى موقف يكون فيه شخص تهتم بأمره على وشك أن يتخذ قرارًا ترى أنه خاطئ؟ فربما يخطط ابنك، على سبيل المثال، لعدم الذهاب إلى الجامعة بداية من الغد لأنه يشعر بالإرهاق من كثرة المهام التى يقوم بها، والانطلاق فى رحلة إلى مدينة ساحلية والتنزه فى منتجعاتها لمدة ستة أشهر.

وفى مجال العمل، ربما يقول لك أحد العملاء المحتملين:

"لقد حصلت على سعر أرخص فى مكان آخر".

أو:

"إن أسعارك أغلى إلى حد ما من الأشخاص الذين تحدثت إليهم!".

إننى واثق بشدة من أن كلًّا منا قد واجه مثل هذه المواقف - سواءٍ فى الحياة العملية أو الشخصية - تلك المواقف التى سيكون من الرائع فيها حقًّا أن تكون لديك إستراتيجية تقنع بها الطرف الآخر أن يعيد التفكير فيما يفعل دون أن تدخل معه فى جدال، ولكن ما يحدث مع معظمنا هو أنه عندما نريد أن نجعل شخصًا ما يعيد التفكير أو يسمع لوجهة نظر مختلفة، فإننا نجادله عن طريق أخذ موقف معارض له، فعلى سبيل المثال نقول:

هل ستغيب عن الجامعة من أجل أن تذهب إلى فى إجازة لستة أشهر؟ لابد أنك جننت".

"نحب أن يكون لنا منافسون. على أية حال، إذا أردت أن تشترى الأرخص لا تندهش بعد ذلك إذا وجدته عديم الجودة".

أليس من الأفضل أن يكون لديك أسلوب يجعل الآخرين يعيدون التفكير فى الموقف دون أن تدخل معهم فى جدال أو حتى تخبرهم أنهم مخطئون، وذلك بطريقة تمثل ضغطًا عليهم حتى يروا الأشياء من منظورك أنت.

فى المرة القادمة عندما تجد نفسك فى مثل هذه المواقف، سيكون لديك

أسلوب تتبعه. فكل ما عليك فعله هو أ تقول لنفسك:

غبش

(لا تقل ذلك بصوت عال، وإلا لن تحصل على رد الفعل الذى تريد)

إذا لم تكن خمنت بعد معنى هذه الكلمة، فإنها لفظة مركبة من أوائل أحرف ثلاث كلمات هى:

غ= غرس
ب= بذور
ش= شك

فكل ما عليك فعله هو أن تطرح أسئلة تدفع الشخص الآخر إلى أن يعطى ردود أفعال "تغرس بذور الشك" فى الطريقة التى يفكر بها.

إذن، كيف تستخدم هذا الأسلوب؟ أنت فى حاجة إلى أن تقوم بثلاثة أشياء بسيطة:

- **الانحياز إلى موقفه:** حاول أن تقول شيئًا يظهر أنك ترى الأمر من وجهة نظره هو. فإذا كان يتوقع جدالك معه، فإن هذا الأمر سيجعله يضطرب ويشك فى توقعاته.
- **أخبره أنك ستطرح عليه بعض الأسئلة:** أعلن له أنك ستطرح عليه القليل من الأسئلة التى ستساعده بالتأكيد فى إعادة التفكير وأخذ القرار.
- **اطرح عليه أسئلة "تغرس بذور الشك":** اطرح عليه مجموعة من الأسئلة التى تعرف جيدًا أنها ستغرس فى قراره بذور الشك. وأفضل الأسئلة التى يمكن أن تطرحها وتؤدى هذا الغرض هى تلك الأسئلة التى تكون الإجابة عليها "لا أعرف"، "لا".

دعنا ننظر إلى أمثلتنا السابقة مرة أخرى، مع الأخذ فى الاعتبار الخطوات التى ذكرتها الآن:

فى الموقف الأول، من الممكن أن يكون ردك كالتالى:

"هـل تعلـم؟ إننى أتفهـم تمامًـا السبب الـذى يجعلك تشعـر بالضغط الشديـد؛ فكتابة ثلاث مقالات كل أسبـوع أمر مرهق للغاية (انحياز)، ولكن دعنـى أطرح عليك بعض الأسئلة التى ستساعدك على إعمال عقلك والتأكد ممـا إذا كان ما ستفعله هو الصـواب أم لا (إخباره أنك ستطرح عليه بعض الأسئلـة). فإذا ذهبت إلى تلـك المدينة الساحلية غدًا، أيـن ستقيم؟ وكيف ستأتـى بمصاريف هـذه الرحلة؟ هل يمكنك أن تعمل؟ هـل ستقبل الجامعة بعودتـك فى المستقبل؟ هل ناقشت هـذا الأمر مع أساتذتك وأصدقائك؟ هل أنت متأكد من أنك لن تندم على هذا القرار بعد مرور عدد قليل من الأسابيع عندمـا يكـون قد فات الوقت على ذلـك؟ هل تظن أنه مـن الحكمة أن تأخذ قرارات ذات تأثير طويل المدى بشكل فورى وفى أمور قصيرة المدى؟ (اطرح أسئلـة غرس الشك واجعل الطرف الآخر يجب عـن كل سؤال على حدة قبل أن تطرح السؤال الذى يليه).

فى الموقف الثانى، يمكنك أن تستخدم الأسلوب نفسه للتغلب على العقبات المتعلقة بالسعر، فتقول:

"هل تعلم؟ إذا كنت مكانك، يمكننى أنا أعرف السبب وراء انجذابك إلى التعامل مع الشخص الذى لديه سعر أرخص (انحياز)، ولكن دعنى أطرح عليك بعض الأسئلة القليلة، والتى ستساعدك فى تقرير ما إذا كنت تأخذ القرار الصائب أم لا (أخبره أنك ستطرح عليه بعض الأسئلة): عندما تحدثت مع الشركة الأخرى، هل عرفت بالضبط من الذى سيقوم لك بالعمل؟ هل اشتمل السعر على تقديم كذا وكذا؟ هل تعرف مدى خبرتهم فى هذا المجال؟ هل يعرفون الفترة المطلوبة التى ناقشناها معك؟ وهل حاولوا معرفة ظروفك الخاصة، أم أنك حصلت فقط على السعر؟ (اطرح أسئلة غرس الشك واجعل الطرف الآخر يجب عن كل سؤال على حدة قبل أن تطرح السؤال الذى يليه).

فكر جيدًا فى هذا الأمر واطرح هذه النوعية من الأسئلة، وكلما كان رد

الطرف الآخر بـ"لا" و"لا أعرف"، كان ذلك أفضل، حيث سيجعله ذلك يعيد التفكير ليصل فى النهاية إلى النتيجة التى تريد. تذكر:

إذا أردت أن تجعل الطرف الآخر يتأثر بطريقة تفكيرك،
اطرح عليه أسئلة تغرس بها فيه بذور الشك.

"الشخص الذى يسأل يبدو أحمق لقليل من الوقت، أما الشخص الذى لا يسأل فيظل أحمق للأبد".

مثل صينى

اسأل لكى تنجح فى عملك

هناك عدد لا نهائى من الكتب والمقالات التى تدور حول هذا الموضوع. وعندما كتبت "كيفية تحقيق مبيعات" على محرك البحث على الإنترنت، ظهرلى ما يزيد على ٥٥١ مليون موقع تنتظر أن اقرأها. ومن أجل هذا السبب بالتحديد، قمت بكتابة أقصر نص حول هذا الموضوع فى تاريخ كتب تنمية الذات على المستوى الشخصى والعملى، كما أننى أقدم لك أبسط النصائح وأكثرها وضوحًا:

إذا كنت بصدد عملية بيع، ولم تسأل مباشرة عما تريد، فلا تندهش من عدم الحصول على ما تريد.

لا تتعامل مع العميل بمبدأ "لو": فكثيرًا ما أقابل العديد من الأشخاص الذين يقولون عندما يكونون بصدد عملية بيع:

"حسنًا، إذا أردت أن تشترى، أرجوك ألا تتردد فى التعامل معنا؛ فمن بالغ سرورنا أن نتعاون معك".

عليك أن تكون متأكدًا وأن تسأل مباشرة:

؟ **من دواعى سرورنا أن نتعامل معك. هل أفهم من كلامك أنك ستتم عملية الشراء معنا؟**

اطرح الأسئلة التى تسهل على الطرف الآخر قول "نعم"

منذ بضعة أيام، طلبت منى زوجتى أن أذهب إلى مكتب البريد وأرسل خطابًا من أجلها.

قالت لى برقة: "لن يستغرق ذلك منك سوى بضعة دقائق، حيث يجعلك الهواء الطلق تشعر بتحسن؛ فأنت تجلس على الكمبيوتر طوال اليوم".

وافقت على ذلك، فأنا أحب أن أبدو متعاونًا، كما أن هذا الأمر لن يستغرق طويلاً.

فأضافت: "إذا كنت ستذهب لإرسال الخطاب، فهل تمانع إذا أرسلته من مكتب البريد الذى يوجد بجوار السوبر ماركت، لأننا نحتاج إلى بعض الخبز؟".

وبينما كنت أشترى الخبز من المتجر، سمعت جرس هاتفى النقّال. خمن من المتصل؟

قالت زوجتى: "لقد أعددت قائمة بينما كنت فى الخارج، هل تمانع أن تشترى لنا القليل من الأشياء التى نحتاجها؟".

وبعد مرور أربعين دقيقة، كنت لا أزال واقفًا فى انتظار أن أدفع الحساب وأمامى أربعة آخرين وكان معى عربة الترولى المليئة بالطلبات، وأنا أحاول أن أقنع نفسى أنه من الجيد أن أكون متعاونًا، كما أننى على الأقل حصلت على بعض الهواء المنعش. وبينما كنت أنقل هذه الطلبات إلى السيارة، سمعت جرس هاتفى النقّال مرة أخرى. ترى من المتصل؟

قالت زوجتى: "هل تسدى لى صنيعًا صغيرًا وأنت فى طريقك إلى المنزل؟ فلن يأخذ ذلك منك الكثير من الوقت، كما أنه فى طريقك على أية حال. هل تستطيع أن تذهب إلى هارى لتجمع لى بعض الأشياء التى نحتاجها فى الاجتماع هذا المساء؟".

وأخيرًا، بعد مرور ساعة ونصف كنت أجلس على مكتبى فى المنزل بعد أن حصلت على جرعة زائدة من الهواء المنعش وأشعر بالفخر لأننى كنت متعاونًا للغاية.

إن هدف هذه القصة الملائم لسياق الكتاب بسيط للغاية: فإذا أردت أن تطلب شيئًا ما، قم أولاً بطلب شىء صغير يجعل من السهل عليك أن تجعل الشخص الآخر يقول: "نعم" ولا يرفض؛ فهذا الأسلوب يجعل من السهل عليك أن تطلب ما تريد، بل وقد يجعل من المستحيل على الطرف الآخر أن يرفض طلبك.

واعتمادًا على هذا الأسلوب، فإن السؤال الذى يجب أن تطرحه على نفسك هو:

ما السؤال الذى من الممكن أن أطرحه بحيث يجعل من السهل على الطرف الآخر أن يقول "نعم"؟

فى مجال العمل، يعد هذا الأسلوب مهمًا للغاية، كما أنه يستخدم يوميًا. افترض أنك فى مناقشة مع أحد العملاء أو المؤسسات التى تحب أن تتعامل معها. من الطرق البسيطة التى تمكنك من ذلك هى "فقط اسأل" عما إذا كان يمكن أن يجربوك بسعر معين.

على سبيل المثال:

؟ **أنا أقدر أن السعر الذى نقدمه قد يكون مرتفعًا إلى حد ما عن أسعار شركة أو شركتين من الشركات الأخرى، ولكن ما رأيك إذا ما تعاملنا معك مبدئيًا بأن نؤدى لك عمليًا بسعر خاص للغاية كتجربة مقابل مبلغ كذا من الجنيهات؟ وبهذه الطريقة، ستستطيع أن ترى بنفسك لماذا تبدو أسعارنا أغلى قليلاً. وبذلك، إما أنك ستكون سعيدًا لأنك أعطيتنا الفرصة، ومن ثم تقبل أن تتعامل معنا وفقًا لأسعارنا، أو سترغب فى أن تجرب واحدة من هذه الشركات ذات السعر الرخيص، وفى الحالتين لن تخسر شيئًا. هل يمكننا أن نتعامل الآن بناء على هذا الأساس؟**

وإذا اعتقدت أن هذا الأسلوب لا يمكن أن ينطلى عليك، فأنا أؤكد لك أنك كثيرًا ما تخضع لهذا الأسلوب! فعندما يتم إقناعك فى السوبر ماركت بأن "تشترى واحدة وتحصل على الأخرى مجانًا"، فإنه يتم استخدام هذا الأسلوب معك؛ فكل ما يفعلونه معك هو أنهم يطرحون عليك سؤالا يجعل من السهل عليك أن تقول "نعم".

هل سيكون من المفيد أن...؟

هل سيكون من المفيد بالنسبة لك أن يكون لديك أسلوب لا يجعل، تقريبًا، للطرف الآخر أى مهرب سوى أن يقول: "نعم"؟ (إذا أجبت بـ"نعم" على هذا السؤال، فأنت تثبت نجاح هذه الطريقة).

كل ما عليك فعله فى الأساس هو أن تسأل: "هل سيكون من المفيد أن ....؟"، ثم تتبعه بشىء تعرف أنه مؤكد. وفى الغالب سيتبع ذلك الحصول على إجابة بـ"نعم"، وقد يكون ذلك كافيًا فى حد ذاته، وقد يكون مجرد تمهيد لطرح بعض الأسئلة الأخرى.

دعنى أجرب معك هذا الأسلوب:

هل سيكون من المفيد بالنسبة لك أن:

- **؟ أوضح لك كيف تفقد بعض وزنك وتحافظ على ذلك؟**
- **؟ أساعدك على تحسين أدائك فى لعبة الجولف؟**
- **؟ أوفر لك بعض المال فى إجازتك هذا العام؟**
- **؟ أشرح لك خلفية عن منتجاتنا؟**
- **؟ أعطيك بعض النصائح الخاصة بالتعامل مع هذه المشكلة الشخصية؟**

انظر إلى هذه الأسئلة جيدًا، وستجد أن الإجابة على معظمها تكون "نعم". فى المرة القادمة عندما تريد أن تسأل شخصا ما عن شىء، فكر كيف تصيغ سؤالك بأن تمهد له بـ"هل سيكون من المفيد أن....؟".

قبل أن أبدأ تقديم سلسلة من الحوارات فى الإذاعة منذ بضع سنوات، اتصلت بفريق إعداد البرنامج وقلت:

"أعرف كم أنتم مشغولون، ولكن هل سيكون من المفيد أن أبعث لكم بثلاثة أو أربعة اقراحات للأسئلة التى من الممكن أن تطرحوها علىّ؟".

لقد كان هناك امتنان شديد منهم، كما وافقوا على هذا الاقتراح. وقد كانت النتيجة، بالطبع، هى أن سار اللقاء أسهل بكثير علىّ وعليهم.

ماذا يجب أن أفعل لأجعلك تغير رأيك؟

على الرغم من أنك قد تقرأ هذا الكتاب بعناية شديدة وتتقن استخدام الأساليب التى ورد ذكرها، فهناك بعض المواقف التى لا تزال إجابة الشخص الآخر فيها "لا". لذا، لدىّ هنا أسلوب أخير يجمع بين كل الأساليب الأخرى، ومن الممكن أن يغير مجرى الأمور ويجعلك تحصل على النتيجة التى تريد.

فقط حاول أن تسأل:

؟ **ماذا يجب أن أفعل لأجعلك تغير رأيك؟**

فى بعض الأحيان، سيخبرك الطرف الآخر بالضبط بما تحتاج إلى فعله، وبعدها ستعود الكرة إلى ملعبك.

"السؤال الجرىء نصف الحكمة".

سير فرانسيس باكون ـ مؤلف وفيلسوف إنجليزى، وأحد رجال الحاشية الملكية. (١٥٦١ـ١٦٢٦)

كيف يجب أن تسأل؟

إذا أردت أن تجعل شيئًا يحدث، وقررت أن ما يجب عليك فعله هو أن "تسأل فقط"، فإن هناك سؤالًا بسيطًا ومهمًا للغاية يجب أن تطرحه على نفسك فى البداية، وهو: "كيف يجب أن تسأل؟". وهذا السؤال مهم للغاية فى حد ذاته، لذا يجب أن تأخذ وقتك للتفكير فيه. والإجابة الحقيقية الوحيدة لهذا السؤال هى: بأى طريقة يمكن أن تحقق لك أفضل النتائج التى تسعى إليها.

فى بعض الحالات، قد تكون كل الخيارات متاحة لك، ويمكنك أن ترى الشخص وجهًا لوجه أو تحادثه على الهاتف أو تكتب له خطابًا تقليديا أو تبعث له برسالة عن طريق البريد الإلكترونى. دعنى أقدم لك بعض الإرشادات المعتمدة على خبرتى فى هذا المجال: بحكم تجربتى، فأنا فى معظم الحالات أختار طريقة الحديث وجهًا إلى وجه أو الاتصال عبر الهاتف أكثر من كتابة الخطابات والرسائل. دعنى أعطك أسبابًا أفسر لك بها ذلك:

- أولاً، فى العديد من المواقف، وخاصة فى مجال العمل، يجعل غالبية الأشخاص بداية تعارفهم عن طريق المكاتبة، ومن ثم فإن طريقة التعارف الشخصى غير الكتابية تميزك عن الآخرين وتبرز تفردك.
- ثانيًا، عندما ترسل خطابًا أو رسالة إلكترونية، فأنت لا تسيطر على كيفية التعامل معها؛ فمن الممكن أن تكتب إلى شخص اخترته بعناية ليأتيك الرد من شخص آخر اعتمادًا على نماذج الإجابات التلقائية الموجودة على الكمبيوتر. إن الشخص الذكى هو الذى يطرح الاسئلة وجهًا لوجه أو عن طريق التليفون مستخدمًا بعض الأساليب التى ورد ذكرها فى هذا الكتاب؛ فهذا الشخص تكون لديه فرصة أكبر لبناء علاقات وطيدة مع الطرف الآخر والدخول معه فى حوار، ومن ثم يؤثر بشكل إيجابى على نتيجة المكالمة أو الحوار.

- ثالثًا، إذا طرحت هذا السؤال هاتفيًّا أو بشكل شخصى، فإنه على الرغم من أنك قد لا تحصل على ما تريد بالضبط، إلا أنك من الممكن أن تحصل على بعض المعلومات الثانوية التى تكون مفيدة لك بعد ذلك.

هناك ثلاثة مواقف من الممكن أن أكتب فيها أولاً:

- عندما لا أستطيع الوصول إلى الشخص الذى أريد بشكل مباشر.
- عندما يتم إخبارى أن طريقتى فى التعارف لابد أن تكون عن طريق الكتابة.
- عندما أريد أن أطرح السؤال على العديد من الأشخاص بحيث يكون التعارف الشخصى مستحيلًا.

ولكن، من المهم أن تفهم فى سياق هذا الكتاب أنه إذا ما قررت أن "تسأل فقط"، فإن معظم الأساليب التى وصفتها لك فى الجزء الخاص بـ"تكنولوجيا الأسئلة" يمكن تطبيقها أيضًا عندما تستخدم أسلوب الكتابة. على سبيل المثال، إذا أردت أن ترسل بريدًا إلكترونيًّا إلى شخص ما لكى تحدد معه ميعادًا للمقابلة، لا تستخدم صيغة "إذا ما كان يمكنك مقابلتى أم لا"، ولكن استخدم "متى يكون من المناسب لك أن..."، وقدم له خيارين من المواعيد، ومن ثم ينتقل التركيز إلى الترتيبات العملية الخاصة باللقاء.

إذا كانت لديك مشكلة بشأن تحقيق شىء ما، اكتب خطابًا واسأل "كيف" يمكن أن ينجح طلبك.

"السؤال الوحيد الأحمق هو السؤال الذى لا تطرحه".

د. ريتشارد ميلتون

ليس المهم ما تقول، وإنما كيف تقول

إن تركيزى فى هذا الكتاب حتى الآن ينصب حول استيعاب طريقة التفكير القائمة على "فقط اسأل" والأساليب التى يمكن استخدامها عندما تقرر "ما" ستقول. الآن، أحب أن أضيف مقدارًا جديدًا ومختلفًا إلى إناء "تكنولوجيا الأسئلة": لقد حان الوقت لكى نحلل أحد العوامل الأخرى المهمة فى هذا الجزء: "كيف" نقول السؤال.

هناك شىء ستندهش كثيرًا عندما تعلمه؛ فلقد أوضحت الأبحاث أنه لإحداث تواصل فعال ومؤثر فى الحديث وجهًا لوجه، فإن الكلمات التى تختارها وتستخدمها تمثل ٧ ٪ فقط من التواصل الفعال، أما لهجة صوتك ونبرته فتمثل ٣٨ ٪، بينما تمثل العوامل البصرية الجسدية - مثل تعبيرات الوجه ولغة الجسد والإيماءات - نسبة ضخمة تصل إلى ٥٥ ٪. وفى التواصل عبر الهاتف، وجد أن النسب أيضًا مدهشة للغاية؛ حيث يبدو أن ٨٤ ٪ من التواصل الفعال يتوقف على اللهجة ونبرة الصوت ومستواه وسرعته ووضوحه وطريقة النطق، بينما لا يمثل ما يقال سوى ١٦ ٪ فقط من التواصل الفعال.

إذا كنت تشك فى هذا الكلام، فقط فكر لدقيقة واحدة فى الممثلين الكوميدين ومذيعى التليفزيون المفضلين لديك. فالممثل العظيم "إريك موركومب" لا يحتاج إلى أن يفتح فمه، بل كل ما يحتاج إليه هو أن يرفع نظارته ويحرك حاجبيه ليرسم الضحكات على وجوهنا. حاول أن تحكى إحدى قصص "بيلى كونولى" كلمة بكلمة وستعرف ما أقصده؛ حيث لن تستطيع أن ترسم الضحكات على وجوه من يسمعونك؛ فعبقرية هذه القصص لا تكمن فى أن ما يقوله هو المضحك، وإنما تكمن فى الطريقة التى يتحدث بها ويقول هذا الكلام.

يمكنك أن تفكر أيضًا فى "ستيفن أيروين" - المذيع التليفزيونى الأسترالى المشهور الذى يمسك بالثعابين القاتلة ويتصارع مع التماسيح. وعلى الرغم من سلوكه الذى يبدو غريبًا، فإن ما جعله يفرض نفسه كمذيع بارع ورائع

ليس فقط ما يقول وإنما الطريقة المليئة بالحيوية والحماسة والانفعالات الإيجابية التى يتحرك ويتحدث بها عن الحيوانات.

إذا كنت تريد البحث فى هذا المجال بالتفصيل من أجل زيادة درجاتك فى مادة اللغويات فإنك إذن تقرأ الكتاب الخطأ، أما إذا كنت تريد فقط بعض الخطوات العملية عن كيفية استخدام هذه المعلومات عندما تطرح بعض الأسئلة لتحصل على ردود الفعل المطلوبة، إذن يمكنك أن تستمر فى قراءة هذا الكتاب.

دون الدخول فى الكثير من التفاصيل العلمية المتخصصة فى هذا المجال، أستطيع أن ألخص كل ما أريد قوله فى كلمة واحدة:

بناء الألفة

إذا أردت أن تزيد من فرصتك فى الحصول على الإجابات التى تريد من الأشخاص الذين تطرح عليهم الأسئلة، فأنت فى حاجة إلى أن تنشئ ألفة بينك وبينهم. وهناك عاملان يساعدان على إيجاد تلك الألفة:

- الحركات الجسدية والإيماءات
- اللهجة ونبرة الصوت

ومن ثم فإن الأسئلة التى تحتاج إلى طرحها على نفسك هى:

- **ما الطريقة التى يجب أن أتحدث بها؟**
- **ما الحركات والإيماءات التى يمكن استخدامها لبناء علاقات وطيدة مع شخص ما؟**

أليس من الشائع أن الشخص الذى تربطك به علاقة ودية يميل إلى أن يعطيك ردود أفعال أكثر قبولاً لديك؟

دعنا نَصُغ ذلك بشكل مختلف:

- **هل هناك بعض الأشياء التى يمكن أن تقوم بها لكى تجعل الآخرين يشعرون بمزيد من الراحة عندما يتعاملون معك؟**

؟ هل هناك بعض الأشياء التى يمكن أن تتجنب القيام بها، والتى تجعل الأشخاص يشعرون بعدم الراحة تجاهك؟

إن المشكلة الحقيقية التى تواجهك عند الإجابة عن هذين السؤالين هى أن معظم الأشياء التى تفعلها باستخدام صوتك والحركات التى تؤديها تكون فى اللاوعى: بمعنى أنك إذا فعلت شيئًا يضايق الآخرين منك، فإنك من الممكن ألا تكون مدركًا لذلك (ولن يكون هناك من يخبرك)، كما يكون هناك بعض الأشخاص الذين من الممكن ألا يدركوا السبب، ولكن كل ما يعرفونه هو أنهم لا يشعرون بالراحة تجاهك.

لدىّ عميل لن أستطيع ذكر اسمه لأسباب واضحة، ولكن يمكننى أن أخبرك بقصته. إذا كانت القدرة على جعل الأشخاص يشعرون بعدم الراحة هو أحد الألعاب الأوليمبية، فإنه من الممكن أن يكون لاعبًا أوليمبيًا حاصلًا على العديد من الميداليات الذهبية.

فبدون أن يبذل أى جهد مدرك من جانبه، كان يحدق ناحيتك بإمعان وهو يحاول تضييق عينيه الوحشيتين وهو يلقى عليك نظرة شرسة وفكه يتدلى إلى أسفل مخرجًا رذاذًا مع الكلام، كما أنه يطرح الأسئلة فى نبرة جافة متحدية؛ فرأسه تظل ثابتة لا تتحرك، ويكون معقود الساقين والذراعين وكأنه يتحدى الأشخاص الذين يحدثهم. وعلى الرغم من الجهد المضنى الذى أبذله لنشر الفكاهة وجعل الحديث خفيفًا، فإن الابتسامة لم تكن يومًا جزءًا من سمات شخصيته.

أراهن على أنه يعكر صفو الحفلات التى يحضرها. ما أقصده هو أن عميلى هذا ليس شخصًا محبوبًا، والمخيف فى ذلك هو أنه قد لا يكون مدركًا لهذه الأسباب؛ فهو لا ينتبه إلى أن نبرة صوته وإيماءاته أو عدمهما يكون لهما انطباع على من حوله.

إذن، لماذا أخبرك بقصة هذا الرجل؟ لأنه عن طريق ذكر سلبياته ومشاكله، فإننى آمل أن أؤكد على جوانب معينة تنظر أنت إليها بحيادية فى المرآة، لذا، عليك أن تبحث داخلك أو تسأل أحد أقربائك أو صديقًا عزيزًا عن مناطق قوتك وضعفك.

فــى الصفحـات الباقية من هذا الجــزء، سوف نتنــاول بعض الخطوات العامــة الخاصــة بكيفية استخدام لغــة الجسد والصوت، والتــى تساعد فى جعل الأشخاص يشعرون بمزيد من الراحة وهم يتحدثون معك.

"إذا لم تكن لدى المرء عادة طرح سؤال "ما هذا؟"، فأنا لا أستطيع أن أفعل أى شىء من أجله".

كونفشيوس ـ فيلسوف ومصلح صينى

(٥٥١_٤٧٩ ق.م)

استخدام لغة الجسد للحصول على رد فعل إيجابى

كما ذكرت من قبل، يعد جسدك من أدوات التأثير التى تمتلكها، واستخدام هذه الأداة بشكل مناسب من الممكن أن يساعدك بشدة فى تواصلك مع الآخرين وإقامة علاقة وطيدة معهم، لدرجة تجعل الأشخاص الذين تطرح عليهم الأسئلة يشعرون بمزيد من الراحة تجاهك، ومن ثم يكونون أكثر إيجابية فى الاستجابة لأسئلتك وطلباتك.

عندما تفكر فى جسدك كطريقة لمساعدتك فى الحصول على ردود الأفعال الإيجابية التى تريدها، حاول أن تفكر فى هذه العوامل المساعدة:

الابتسام

اليدان والرأس

الضحك

العينان

الحيز الشخصى

المصافحة

على الرغم من أن هذه العوامل الجسدية لا تمثل القائمة الشاملة لجميع الجوانب الخاصة بالتواصل غير اللفظى، فإنها تمثل أكثر هذه الجوانب أهمية بالنسبة لك لكى تستخدمها وتتذكرها عند التعامل مع الآخرين، وذلك من أجل تحقيق غرضى الإيجاز وتحقيق الاستفادة من هذا الكتاب. وسوف أعرض لك فيما يلى القليل من الأشياء المهمة التى يجب وضعها فى الاعتبار فيما يتعلق بكل واحد من هذه العوامل:

الابتسام

من الحقائق المعروفة، أنك عندما تبتسم إلى شخص ما، فإنه يبتسم إليك

بالمثل كفريزة طبيعية. إن الابتسام له تأثير إيجابى على من حولك، كما أنه يؤثر على ردود فعلهم تجاهك. اطلب أى شىء وأنت ترسم ابتسامة على وجهك أو ابتسم خلال حوارك لتقيم علاقة ودية لكى تطرح السؤال، وستجد أنه من الصعب أن يردوا عليك بالنفى؛ لأن غريزتهم الطبيعية هى التى ستقول "نعم".

قد يبدو ذلك غريبًا، ولكن هذا الأمر يصلح أيضًا فى المكالمات الهاتفية. فإذا كنت تبتسم وأنت تتحدث وتطرح الأسئلة، فإن ذلك سيؤثر بشكل أو بآخر على أسلوب حديثك ونبرة صوتك، وفى أغلب الأحيان تنتقل هذه الابتسامة من خلال كلامك - حاول أن تفعل ذلك.

والعكس أيضًا صحيح؛ فإذا كان وجهك دائمًا عبوسًا مثل عميلى السابق، فلا تندهش إذا ما كانت ردود فعلهم تجاهك عادة ما تكون سلبية.

؟ سؤال صريح: هل أنت شخص بشوش؟

اليدان والرأس

اليدان: سأكون جريئًا وصريحًا للغاية فى هذا الجزء. فإذا كنت تعقد ذراعيك فى المقابلات أو المواقف الاجتماعية، فإنك دون أن تدرى ستعطى عنك فكرة بأنك إنسان سلبى وغير ودود، وسوف ويبدو الأمر وكأنك تبنى حاجزًا بينك وبينهم. وهناك شىء غريب عادة ما يحدث:

فمهما كان الوضع الذى تتخذه فإنه "سينعكس" دون وعى منك على الشخص الآخر، لذا، سيكون هناك شخصان وليس شخصًا واحدًا فقط يبنيان الحواجز، وبالتالى سيكون من الصعب للغاية فى هذا الموقف أن تسأل عما تريد وتتوقع الحصول عليه.

ولكن عندما تفرد ذراعيك وتجعلهما فى وضع مسترخ غير مقيد، فإن ذلك ينتقل إلى الشخص الآخر، والذى من الممكن أن يتخذ الوضعية نفسها. ألن يكون هذا السيناريو هو المطلوب لكى تحصل على النتيجة التى تريد؟

؟ سؤال صريح: هل أنت معتاد على عقد ذراعيك؟

إشارات اليدين: هل جربت ذات مرة أن تتدرب على إلقاء خطبة أو تقديم عرض وأخبرك الآخرون ألا تحرك يديك كثيرًا لأنها تمثل عامل تشتيت؟ لقد أخبرنى أحد عملائى مؤخرًا أنه كان يتدرب على تقديم عرض تم تصويره بالفيديو، وبعد عرضه، أخبره الآخرون أنه يجب أن يحاول أن يجعل يديه ثابتتين أثناء العرض.

ما هذا الكلام الفارغ! إن العديد من الأشخاص "يتحدثون" بأيديهم؛ فحركات اليد تؤدى إلى المزيد من التواصل وتجعل المتحدث يبدو أكثر جاذبية وإمتاعًا وارتباطًا بالآخرين، كما أنها عادة ما تجذب الانتباه؛ فحركات اليد تمثل جزءًا من الأسلوب المميز لكل فرد.

لا تتوقف عن تحريك يديك بطريقتك الخاصة؛ فهذه الإشارات ستجعلك تبدو أكثر تقبلاً وصراحة وحماسة، كما أنها ستضيف نكهة وتأكيدًا على ما تقول. نصيحتى لك هى أن تكون نفسك.

؟ سؤال صريح: كيف تستخدم يديك أثناء التحدث؟

هز الرأس والإيماء به: من الطرق البسيطة الأخرى التى تؤثر على الآخرين بشكل إيجابى (بما فيهم أنت) الإيماء بالرأس، وذلك فى كل الثقافات باستثناء واحدة أو اثنتين. إذا كان هناك شخص يتحدث إليك، فإن الإيماء برأسك يشير إلى أنك مستمتع بحديثه. وإذا كنت تطرح على شخص سؤالاً، عليك أن تومئ برأسك فى لطف عندما تسأل؛ فهذا يساعد فى الحصول على رد فعل إيجابى.

والعكس أيضًا صحيح؛ فهز الرأس أثناء طرح السؤال يبعث بإشارة سلبية إلى الشخص الذى تتعامل معه. فإذا طرحت هذا السؤال:

"لا أظن أنه بإمكانك أن تسدى لى هذا الصنيع؟"

وأنت تهز رأسك، فلا تندهش إذا لم تحصل على النتيجة الإيجابية التى تأمل.

؟ سؤال صريح: هل أنت ممن "يومئون" برؤوسهم أم ممن "يهزونها"؟

الضحك

إن الضحك له نفس تأثير الابتسام على الآخرين. فإذا سنحت لك الفرصة أن تستخدم فكاهة مناسبة أثناء اجتماعاتك ومقابلاتك أو حتى تقوم بأى شىء بإمكانه أن يخفف من جدية الاجتماع، فلا تضيعها، فعندما يرى شخص أنك تضحك على شىء ما قاله أو فعله أو أنك تستطيع أن تثير ضحكاته، فإنك تسير فى الطريق الصحيح لإقامة علاقة وطيدة معه، كما أن الضحك فى الأساس يجعل العلاقات أكثر شخصية وودًا ويحد من رسمية الموقف، ومن ثم يصبح الأشخاص أكثر استرخاء، كما تصبح أنت أكثر انجذابًا لهم. والنتيجة هى أنك عندما "فقط تسأل" عن شىء ما، فإنهم سيشعرون برغبة أكبر فى أن يقولوا لك "نعم".

؟ سؤال صريح: هل تعتاد الضحك عندما تتعامل مع الآخرين؟

العينان

إذا أردت أن تستمر علاقتك مع شخص ما وأن تبعث له بإشارات إيجابية، إذن حافظ على تواصل عينيك معه لما يقرب من ثلاثة أرباع الوقت الذى تتحدث فيه معه. وكإستثناء لذلك، فإنه إذا كان من الواضح أن الشخص الذى تتعامل معه لا يفعل ذلك، إذن حاول أن تعكس درجة تواصله معك عن طريق العينين أو أنه دون أن يدرك سيشعر أنك تحاول إخافته.

وبما أننا نتحدث عن العينين وتأثيرهما، هناك إذن ملحوظة غاية فى الأهمية: لا تجعل الطرف الآخر يتحير، إذا كنت تتحدث إلى شخص ما، يجب أن تعطيه كامل تركيزك. فإذا كان يشرح لك شيئًا ولاحظ فى منتصف الحديث أنك تنظر إلى الساعة الموجودة على الحائط أو تلتقط خطابًا وتبدأ فى قراءته أو تحدق باهتمام فى شخص آخر، فأنت بذلك تفسد علاقتك معه؛ فأنت بذلك تقول بصوت عال أنك أكثر استمتاعًا بالوقت أو الخطاب أو الشخص الآخر أكثر من استمتاعك بحديثه. فإذا ما طرحت بعد ذلك

سؤالاً، فلا تندهش من رفضه لك.

؟ **سؤال صريح، إلى أين تنظر عندما تتحدث مع مجموعة من الأشخاص؟**

الحيز الشخصى

هل جربت ذات مرة أن تكون فى اجتماع أو جلسة عمل واقترب منك بشدة الشخص الذى تتحدث إليه؟

لقد تعودت أن أترأس إدارة أحد مؤتمرات العمل السنوية، والذى يستمر لمدة ثلاثة أيام، وكان أحد الأعضاء الدائمين يتحدث إلىّ من على بعد أربعة بوصات فقط. وغريزيًا، وجدت نفسى أرجع إلى الوراء، خمن ما حدث؟ لقد خطا للأمام واقتحم حيزى الشخصى مرة أخرى، وظل يلاحقنى هكذا فى الحجرة حتى هربت منه ـ لقد جعلنى أشعر بالإنزعاج الشديد.

وكما قلت فيما سبق، فإن القاعدة الأساسية تتمثل فى أنك إذا أردت أن يتجاوب معك الأشخاص بشكل جيد مع ما تريده منهم، يجب أن تجعلهم يشعرون بالارتياح تجاهك. ولكى تفعل ذلك، تذكر ألا تقترب بشدة من الشخص الذى تسأله أو تحدثه، طالما أنه لا توجد علاقة بينكما تسمح بذلك؛ فثلاثة أو أربعة أقدام بينكما هى مسافة مريحة وآمنة.

؟ **سؤال صريح، إلى أى مدى تقترب من الشخص الذى تتحدث معه؟**

المصافحة

معظم المقابلات الاجتماعية أو الاجتماعات العملية تبدأ وتنتهى بالمصافحة، وربما تكون واضعًا فى ذهنك أنك ستسأل عن شىء ما الشخص الذى تقابله، لذا، فإن القيام بالمصافحة بشكل جيد من الأمور المهمة للغاية. ولكن، ترى، ما أكثر الطرق فاعلية فى أداء هذه التحية؟ لابد أنك سمعت أن الطريقة الصحيحة لذلك المصافحة "القوية"، ولكن لا تكون هذه الطريقة دائمًا هى الصواب. دعنى أطرح عليك سؤالاً:

؟ **هل قدمت ذات مرة يدك إلى شخص لتصافحه فوجدته يضغط عليها بشدة لدرجة تؤلمك؟ ترى، بم شعرت حيال ذلك؟**

بعض الأشخاص يخلطون بين المصافحة "القوية" و"عصر الأصابع"، وهى من الطرق التى لا تصلح إطلاقًا لبناء علاقة وطيدة؛ فالأشخاص الذين يفعلون ذلك، يحاولون دون وعى منهم أن يؤكدوا قوتهم وسيطرتهم عليك. وأكرر مرة ثانية أن هذه الطريقة ليست أبدًا من الطرق المناسبة التى تجعلك محبوبًا.

إذن، ماذا تفعل؟

ببساطة، حاول لجزء من الثانية أن تشعر بمدى ضغط اليد الأخرى عليك، ثم حاول أن تمنح الضغطة نفسها. فإذا كان الشخص الآخر يضغط بشدة على يديك، افعل مثله. وإذا كانت المصافحة رقيقة، صافحه أيضًا بالمثل أو أقل ضغطًا؛ فالأشخاص عادة ما يميلون إلى الشعور بالارتياح إلى الأشخاص الذين يشعرون أنهم مثلهم.

؟ **سؤال صريح، كيف تصافح الآخرين؟**

تأكد من أن مظهرك يعكس شخصيتك

فى بعض الأحيان قد يلعب مظهرنا والطريقة التى نرتدى بها ملابسنا دورًا فى التأثير على رد الفعل الذى يمكن أن تحصل عليه من سؤالك. أليس صحيحًا أنك إذا ما كنت ذاهبًا إلى مقابلة عمل أو اجتماع، فإنك تختار أن ترتدى ملابسك بطريقة معينة؟ وكل ما تحاول فعله هنا هو أن تكون ملائمًا، ومن ثم تشعر أنت والشخص الآخر - أو الأشخاص الآخرون الذين تتعامل معهم - بالمزيد من الارتياح.

هناك سؤالان مفيدان يجب أن تطرحهما:

- ؟ ما الملابس الملائمة لهذا الموقف؟
- ؟ ما الطريقة التى أحتاج إلى ارتداء ملابسى بها لكى أحصل على رد الفعل ومستوى التأثير الذى أريد؟

لقد اشتركت منذ العديد من السنوات فى تجربة بحثية استطعت من خلالها أن أضع هذه النظرية موضع الاختبار:

طلب من شركتى تقديم بعض الاستشارات لإحدى شركات السيارات الكبرى، وذلك بخصوص كيفية تعامل فريق المبيعات مع العملاء، ولقد كنت متشوقًا لأن أعرف ما إذا كانت الطريقة التى يرتدى بها العملاء لها أى تأثير على الطريقة التى يتعامل بها فريق المبيعات معهم أم لا. وقد جاءت الإجابة أنها بالفعل تحدث اختلافًا كبيرًا.

فعندما كنت أسير وأنا أرتدى قميصًا عاديًا وسروالاً من الجينز عتيق الطراز، كانوا لا يتعاملون معى باهتمام عندما أطلب منهم اختبار إحدى السيارات الحديثة. ولكن عندما كنت أتهيأ بشكل جيد لأعود فى وقت لاحق وأنا أرتدى حلتى المكونة من ثلاث قطع، فإن فريق المبيعات لم يكونوا يكفون عن محاولة لفت انتباهى والتأثير على.

وإذا أردت مثالاً آخر على مدى تأثير الملابس والمظاهر على الأشخاص فى إعطاء ردود فعل معينة للأسئلة التى يتم طرحها فى عالم التجارة والأعمال، يمكنك أن تنظر إلى العروض التجارية. فعلى الرغم من مناخ الإصلاح السياسى، فإنه لا يزال هناك العديد من العروض التى تعتمد على

نساء جميلات يتمتعن بالرقة، ومن ثم يجد المدعوون من الصعب رفض طلباتهن:

- ما الذى جاء بك إلى هنا؟
- هل لديك رغبة فى إلقاء نظرة على العروض التى نقدمها؟
- هل يمكنك التوقف ووضع بطاقتك فى الصندوق لعلك تفوز بجائزة معنا؟

تذكر أن تطرح على نفسك هذا السؤال: ترى، ما الطريقة الأفضل والأكثر ذوقًا، والتى أستطيع أن أرتدى بها ملابسى، لكى أحدث المستوى الملائم من التأثير دون أن أكون مبالغًا؟

اطرح أسئلتك بالنبرة المناسبة والتشديد المطلوب

قبل أن نبدأ مناقشة هذا الأسلوب، لابد أن أوضح أنه مهما كانت موهبتى ككاتب، ومهما كانت المساعدة التى أحصل عليها من المحررين المسئولين عن الكتابة، فإنه من الصعب للغاية أن أقدم لك أمثلة دقيقة بشكل كاف عن اللهجة ونبرة الصوت من خلال الكلمات المكتوبة، لكن كل ما أستطيع الاعتماد عليه هو الوصف الشامل والموسع، بالإضافة إلى قدراتك الذاتية الناضجة والدقيقة على التفسير والفهم من أجل أن تنجز معى هذه المهمة.

إحدى الخطوات المهمة هى أنه عندما تنظر إلى الأمثلة المعطاة، عليك أن تقرأها بصوت عال لعدد قليل من المرات لكى تجرب بنفسك وتفهم بشكل جيد النقاط التى أتحدث عنها.

التشديد

إن الانطباع الذى يتركه السؤال عادة ما يتوقف على الموضع الذى تم التشديد عليه فى الجملة. فعادة ما يكون هذا التشديد هو ما يبعث بـ"مشاعر" أو "حالة مزاجية" معينة إلى الطرف الآخر، وأنت بالطبع، تريد أن يكون الشخص الآخر فى وضع الاستقبال حتى يهتم بالإجابة عن سؤالك. إذن، أين بالضبط تضع التشديد فى سؤالك؟ دعنا ننظر إلى هذه الأمثلة القليلة:

ألق نظرة على سؤال بسيط:

؟ إذن، ماذا تستطيع أنت أن تفعل لكى تساعدنى؟

والآن، حاول أن تقول هذا المثال بصوت عال، مع التأكيد على كلمات مختلفة لكى ترى التغيير فى المشاعر والحالة المزاجية.

قل هذا المثال مع وضع التشديد على كلمة "أنت" وستجد أن الأسلوب يبدو ساخرًا:

؟ ماذا تستطيع" أنت"أن تفعل لتساعدنى؟

قل هذا المثال مع وضع التشديد على "تستطيع" وسيبدو أنك فى حاجة شديدة إلى الطرف الآخر:

؟ إذن، ماذا "تستطيع" أنت أن تفعل لتساعدنى؟

جرب هذا المثال مرة أخرى وأنت تضع التشديد على ياء المتكلم، وسيبدو أن المتحدث شديد الاهتمام بنفسه:

؟ إذن، ماذا يمكنك أن تفعل لتساعدن"ى"؟

ولكى تجعل الجملة تبدو أكثر صدقًا وقبولاً، فإن التشديد لابد أن يكون على "تساعد":

؟ ماذا يمكنك أن تفعل لـ"تساعد"نى؟

حاول أن تكررها ثانية، ولكن قل الجملة بأكملها بسرعة شديدة، مع وضع التشديد على "ماذا"، وسيبدو الأمر وكأنك مضطربًا وغير صبور:

؟ إذن، "ماذا" يمكنك أن تفعل لتساعدنى؟

بالطبع، فى أحاديثنا اليومية، من الواقعى ألا نتوقف لنحلل مثل هذه الأمور؛ فنحن نتحدث فقط، ولكن عندما نفكر لبرهة من الوقت فى أهمية التأكيد على بعض الكلمات، فمن المهم أن نفكر ونتدرب ليس فقط على ما سنقول وإنما أيضًا على موضع التأكيد فى سؤالنا، وذلك إذا ما كنا نستعد لطرح سؤال ما.

نبرة الصوت

إن النبرة الحقيقية لصوت الشخص لها تأثير مهم للغاية. فكر لبرهة فى الكلام الذى نقوله، وكيف أن الطريقة التى نتحدث بها ونطرح بها الأسئلة تؤثر على ما نشعر به نحن والذين نطرح عليهم الأسئلة. لا تنس أن هذا الكتاب ليس كتابًا دراسيًّا يتناول علم خصائص الصوت وطرق النطق، وإنما

هدفى من هذا الكتاب أن أجعلك تنتبه إلى أهمية هذا العلم وتدرك ضرورة التفكير فيه.

ومع وضع ذلك فى الاعتبار، فإن الأسلوبين الأساسيين اللذين أرغب فى ذكرهما هنا هما ما أطلق عليه "الملاءمة الصوتية"، أو ما يطلق عليه العديد من الخبراء "الانعكاس الصوتى".

لقد سمعنا جميعًا أشخاصًا يتحدثون بسرعة كبيرة أو بطء شديد أو بصوت مرتفع أو بصوت منخفض للغاية. وأول أمر تحتاج إلى القيام به عندما تسأل شخصا عن شىء ما هو أن تكون "ملائمًا له صوتيًّا"، بمعنى آخر: عليك أن تتأكد أن الطريقة التى تتحدث بها تلائم الموقف. ومن الأمثلة البسيطة على عدم الملاءمة الصوتية للموقف هو أن تتحدث بصوت عالٍ فى مكتبة عامة. فإذا سألت أمين المكتبة عن شىء ما بأعلى صوت عندك، فإنه سيأخذ عنك على الفور صورة سلبية.

الأسلوب الثانى هو "الانعكاس الصوتى". وأبسط طريقة لشرح النظرية التى يعتمد عليها هذا الأسلوب كما يلى: إذا كنت تتحدث بنفس أسلوب الشخص الذى تتعامل معه، فإنه دون أن يدرك سيشعر بالمزيد من الارتياح إليك، ومن ثم سيكون أكثر قابلية لأن يجيب عن سؤالك بشكل إيجابى.

ولكن هذا لا يعنى أن تقلد أصواتهم فى الكلام، وإنما كل ما عليك فعله هو أن تستمع بوعى إلى طبيعة أصواتهم وأسلوبهم ونبرتهم فى الحديث وطبقة صوتهم وسرعته ...إلخ، ثم تحاول أن تتبع أسلوبًا مماثلاً.

إذا قابلت شخصًا ما فى أحد اجتماعات العمل - بهدف أن تبيع له سلعك أو خدماتك أو حتى أفكارك - واكتشفت أن هذا الشخص هادئ للغاية ومتردد فى حديثه، فكيف إذن سيشعر هذا الشخص إذا ما كنت تتعامل معه بصوت مرتفع ونبرة كلها ثقة وجرأة؟ بالطبع سيشعر بعدم الارتياح، بل ومن الممكن أن يشعر بالضغط والخوف. لذا، قد يكون من الذوق أكثر أن "تعكس" أسلوبه فى الحديث وتحاول أن تلائم صوتك بحيث تجعله أكثر هدوءًا وتضفى عليه لمسة من التردد، وبالتالى، سيشعر الشخص الآخر بالراحة، وسيكون اجتماعك معه أكثر نجاحًا.

ارتفاع درجة الصوت وانخفاضها أثناء الكلام

فيما يتعلق بنبرة الصوت والتشديد على بعض الكلمات، هناك أسلوب آخر أحب أن أذكره لك: فاللغة لها الموسيقى الخاصة بها، وكما أن المقطوعة الموسيقية تتكون من مجموعة من النغمات العالية والمنخفضة، كذلك هو الحال مع الكلمات المنطوقة، وذلك وفقًا للأنواع المختلفة من العبارات التى يكون لها أسلوب معين:

ارتفاع درجة الصوت عند السؤال: حاول أن تطرح سؤالاً وستجد دون تفكير منك فى معظم الحالات، أن نبرة صوتك سترتفع تلقائيًّا مع نهاية الجملة. حاول أن تجرب ذلك. اسأل بصوت مرتفع:

"كيف حالك؟".

استمع جيدًا إلى أى سؤال، وستجد أن الكلمة الأخيرة تكون أعلى قليلاً بشكل تلقائى. وعادة لا يفعل المرء ذلك عن قصد، فهذا الفعل عادة ما يكون تلقائيًّا وتقوم به دون وعى.

الجمل الإخبارية تسير على وتيرة واحدة:

"السماء زرقاء".

"فازت إيطاليا بكأس العالم لعام٢٠٠٦".

"باريس عاصمة فرنسا".

حاول أن تلاحظ كيف تقول هذه العبارات بصوت مرتفع. بشكل عام، ستجد أن نبرة صوتك تظل كما هى فى جميع أجزاء الجملة - وأكرر أنك لا تدرك ذلك؛ فهو يحدث دون تفكير منك.

انخفاض درجة الصوت عند إعطاء أوامر: حاول أن تقول لطفلك "اجلس" أو "توقف عن تناول الشيكولاتة". انتبه جيدًا إلى صوتك فى هذين الأمرين: ترى، ماذا يحدث لدرجة الصوت مع الكلمة أو المقطع الأخير؟ إنها تنخفض. وكما قلت من قبل فإن هذا الفعل يقع لمصلحتك دون وعى منك.

إذن، لماذا أخبرك بكل هذا؟ إن الجزء الممتع فى هذا الأمر يكمن فى أنه

نظرًا لأن عقولنا مهيأة لأن تستقبل النغمة المرتفعة على أنها سؤال والنغمة المنخفضة على أنها أمر، فإنه من الممكن أن نحصل على بعض المتعة من خلال تعمد عكس هذه الأساليب. افترض مثلا أنك تطرح سؤالا، ولكن بدلاً من أن ترفع نبرة صوتك فى نهاية الجملة، تقوم بخفضها، وتقولها وهى تميل قليلا إلى لهجة الأمر. فإن عقل المستمع عادة ما يتعامل مع هذه الجملة على أنها أمر، وسيكون أكثر قابلية لأن يعطيك رد الفعل الذى تريد - هذه هى النظرية.

وفيما يلى مثالان على هذه النوعية من الأسئلة:

؟ **هل توجد أى فرصة لأن أحصل على خصم على هذه السلعة؟**

غير الطريقة التى تلقى بها هذا السؤال عن طريق خفض درجة صوتك فى المقطع الأخير من الجملة، وأضف تأكيدًا بسيطًا على كلمة "أحصل"، وستبدو الجملة أكثر أنها أمر.

؟ **هل ترغب فى تناول القهوة معى فى وقت ما؟**

إن الطريقة الطبيعية التى تقول بها هذه الجملة هى أن ترفع صوتك قليلاً عند نهايتها لكى تبدو كسؤال. ولكن إذا ما انخفضت درجة صوتك فى المقطع الأخير من الجملة وغيرت موضع التأكيد لتبدو الجملة وكأنها أسلوب أمر، فإن طلبك سيتم التعامل معه بشكل مختلف، وعادة ما سيأتيك رد تلقائى بالموافقة.

تمرن على ذلك أولاً، ثم حاول أن تجربه.

أسئلة ينبغى أن تطرحها على نفسك

إن الأسئلة التى تطرحها تؤثر على قدرتك على تحقيق ما تريد، ليس فقط من الآخرين، وإنما أيضًا من نفسك؛ فالكثير من الضغوط والقيود التى نعانى منها فى حياتنا من الممكن أن تنخفض حدتها أو تختفى تمامًا عن طريق طرح الأسئلة الصائبة على أنفسنا، وهذه الأسئلة التى نطرحها على أنفسنا هى ما يدور حولها هذا الجزء من الكتاب. وآمل أن تجد بعض الأسئلة التى قد تكون مفيدة لك لإعمال تفكيرك فيها. فقط اطرح هذه الأسئلة.

ماذا تريد؟

مع وضع عنوان الكتاب فى الاعتبار، هناك سؤال مهم يجب أن تطرحه على نفسك:

؟ ماذا تريد؟

فإذا طلبت منكم الآن أن تكتبوا لى الأشياء التى تريدونها بالفعل، فالكثير منكم سيجد صعوبة كبيرة فى أن يكون دقيقًا وواقعيًّا. ومن الممكن أن تحتوى قائمتك على الأشياء المفيدة بشكل عام مثل: التمتع بصحة جيدة وعائلة وأصدقاء ودودون ومنزل آمن وحرية شخصية وإحساس بالقدرة على الإنجاز والإحساس بالتقدير ودخل ثابت يكفى احتياجاتى.

وعلى الرغم من مدى أهمية هذه الاشياء، فإنها أشياء عامة مشتركة بيننا جميعًا، حتى إننا ونحن نمتلكها، دائمًا ما نذكرها كشىء معتاد فى رغباتنا. لذا، دعنى أكرر هذا السؤال، ولكن بعيدًا عن الرغبات السابقة:

؟ ماذا تريد؟

بالطبع لا توجد إجابات "صحيحة" معينة لهذا السؤال، ولكن - كما ذكرت سابقًا فى هذا الكتاب - لكى تساعد نفسك على إيجاد الإجابات التى تريد، فأنت فى حاجة إلى تضييق نطاق سؤالك لكى تحصل على المزيد من الرغبات المحددة والواقعية التى تهدف إلى تحقيقها.

ولكى أقدم لك يد المساعدة، سأعطيك بعض الأسئلة التى تساعدك على المضى قدمًا: اعتبر القائمة التالية هى قائمة الأسئلة الخاصة برغباتك، وحاول أن تكتبها سريعًا مرة كل عام على الأقل وأن تراجعها بشكل دورى. وفى بعض الأحيان، قد يكون من النافع والممتع أن تكتب هذه القائمة مع الأشخاص المقربين لك. بالطبع، لا تعنى هذه القائمة أن تكتب رغباتك بشكل كامل ومفصل. وبالإضافة إلى الأسئلة التى أدرجتها بأسفل، أنا متاكد من أنك ستدرج فئات أخرى من الأسئلة الخاصة بك.

قائمة الأسئلة الخاصة برغباتك

- **السفر:** إذا كان من الممكن أن أزور مكانًا لم أزره من قبل، وذلك قبل حلول السنة القادمة، ترى، أين يكون هذا المكان؟
- **أشياء:** إذا كان من الممكن أن أحقق شيئًا خلال السنة القادمة لم أحققه من قبل، ترى، ماذا يكون هذا الشىء؟
- **خبرات جديدة:** إذا كان من الممكن أن أجرب شيئًا لم أفعله من قبل، وذلك قبل حلول السنة القادمة، ترى، ماذا يكون هذا الشىء؟
- **معرفة:** إذا كان من الممكن أن أتعلم المزيد فى موضوع معين خلال السنة القادمة، ترى، ماذا أتعلم؟
- **مهارات:** إذا كان يمكننى تعلم مهارة جديدة خلال السنة القادمة، والتى لم تكن لدى بالفعل، ترى، ماذا ستكون هذه المهارة؟
- **الحياة المهنية:** إذا كان من الممكن أن أحقق شيئًا واحدًا ملموسًا فى حياتى المهنية خلال السنة القادمة والذى لم أحققه من قبل، ترى، ماذا يكون هذا الشىء؟
- **الصداقة:** إذا كنت أستطيع اكتساب صداقة شخص ما كنت أعرفه من قبل، خلال السنة القادمة، ترى، من يكون هذا الشخص؟
- **العادات:** إذا كان يمكننى التخلص من إحدى العادات السيئة هذا العام، ترى، ماذا ستكون هذه العادة؟

هل استطعت أن تستوعب الأمر الآن؟ كم عدد الأسئلة التى استطعت أن تضيفها؟

إذا كنت متزوجًا، فإن تبادل مثل هذه الأسئلة بينكما عادة ما سيتحول إلى حوار رائع، وسوف تجد رغبتين يمكن أن تسعيا إلى تحقيقهما معًا. وبمجرد أن تجد إجابات عن الأسئلة المذكورة سابقًا، يمكنك أن تفكر ثانية فى كل موضوع على حدة، ولكن مع استخدام مجموعة جديدة من الأسئلة هذه المرة، على سبيل المثال:

- **كيف يمكننى تحقيق ذلك؟**
- **ما الذى أحتاجه لكى أحقق ما أريد؟**
- **متى يمكننى تحقيق هذا الأمر؟**
- **ما التكاليف التى سيتطلبها تحقيق هذا الأمر؟**
- **كيف يمكننى تدبير النفقات؟**

في الوقت الذى تطرح فيه على نفسك هذه الأسئلة، هناك جزء ما بداخلك يتقبل بالفعل هذه الأشياء على أنها أمر واقع.

اسأل "متى ...؟"

دون الرغبة فى إزعاجك بالأعمال المنزلية التى تتم فى منزل عائلة "كوير"، عادة ما تقاطعنى زوجتى فى حدة أثناء الكتابة لتشتكى قائلة:

"أنا محبطة للغاية! فأنا لا أستطيع إيجاد المستند! لابد أن ننظم هذه المستندات".

كل ما فعلته هو أننى أخذت نفسًا عميقًا (وأنا أتساءل عما إذا كان المؤلف الشهير "جون جريشام" قد واجه مثل هذه المشكلة من قبل أم لا)، ثم وافقتها على ما قالته وطرحت عليها هذا السؤال الأساسى:

؟ حسنًا، متى؟

الآن، لدينا خطة "لترتيب هذه المستندات" بالإضافة إلى يوم تم تخصيصه للتعامل مع "الأشياء" الأخرى المرتبطة بهذا الأمر.

إن السؤال بـ"متى؟" يعد من الأسئلة البسيطة والمهمة للغاية، إلا أنه من أكثر الأسئلة المهمة. وإذا كان علىَّ أن أختار سؤالاً واحدًا لأضعه على قمة "الأسئلة المهمة" بالنسبة لى، فإنه سيكون السؤال بـ"متى؟".

ما السبب وراء أهمية هذا السؤال. هناك سببان: فالسؤال بـ"متى؟" يساعد على:

- القضاء على الشعور بالتوتر والضغط.
- تحقيق ما نريد.

"متى؟" كأداة للقضاء على الشعور بالضغط

إن طرح هذا السؤال يضعك على الطريق الصحيح للتعامل مع أكبر الحواجز الشخصية التى تعوقك عن تحقيق النجاح والحفاظ على صحتك الجسدية

والعقلية بحالة جيدة. وأنا أشير بالتأكيد فى هذا الموضع إلى الشعور بالتوتر والضغط.

هل جربت ذات مرة أن تشعر بأن هناك العديد من المهام المتراكمة عليك؟ فقبل أن تنتهى من إنجاز شىء ما، تجد أن هناك "أشياء أخرى" أضيفت إلى هذا الكم المتراكم. هل تنجح بالفعل فى القضاء على "الأشياء المتراكمة"؟ بعض الناس يعيشون كامل حياتهم وهو يشعرون بالمزيد والمزيد من القلق؛ فهم يقلقون بشأن الكيفية التى ينجزون بها كل هذا الكم من المهام. لذا، أحب أن أعرض لك طريقة تستطيع من خلالها تحسين الأمور، بغض النظر عما تبدو عليه هذه الطريقة من البساطة.

أولاً، ضع قائمة بجميع التزاماتك والمهام التى يجب القيام بها، بغض النظر عما إذا كانت هذه المهام فى الحياة العملية أم الشخصية. وسواء كانت مهمة أم تافهة، اكتبها جميعًا فى القائمة، ثم اطرح سؤال "متى؟" - بمعنى آخر: حاول أن تراجع كل التزام على حدة وأن تسأل نفسك "متى أستطيع القيام بذلك؟" (حاول أن تضع فى اعتبارك، أنه على عكس ما نقول دائمًا، فإن التسويف لا يكون دائمًا من العادات السيئة؛ فلا يوجد خطأ فى أن تؤجل القيام ببعض الأشياء، طالما أنك تعرف أنك ستقوم بشىء معين، وأنك ستقوم بما تركته بالفعل عندما يحين وقته).

بعد أن تراجع كل الالتزامات الموجودة فى القائمة، وتحدد "متى" ستقوم بكل شىء فيها، سيصير الآن لديك أجندة مليئة بالأفعال التى يجب أن تؤديها فى أوقات محددة، ولكن الخدعة هنا هى أن تنسى هذه الأشياء تمامًا حتى يحين وقتها. وعندما يحين وقتها، عليك القيام بها.

ما حدث هو أنك الآن تستطيع التعامل مع المشكلة التى كانت تسبب لك الشعور بالضغط والتوتر، والتى ذكرتها سابقًا: "كيف يمكننى تحقيق كل هذه الالتزامات؟". والآن أنت تعلم جيدًا أنه بإمكانك ذلك، لأنه لديك خطة تحدد الوقت الذى تقوم فيه بكل مهمة.

هناك بعض الظرفاء الذين قد يقولون: "هذا الأمر لا يجدى دائمًا"، أو "إن حياتى شديدة التعقيد"، أو غير ذلك من العبارات. وفى الواقع قد يكون

لديهم حق فى بعض الأوقات، ولكن هذه الطريقة تجدى فى أغلب الأوقات؛ فأنا أستطيع أن أضمن للشخص الذى يستخدم السؤال "متى؟" للتعامل مع الأشياء التى عليه القيام بها أنه سيشعر على الفور بقدر هائل من الراحة.

بالمناسبة، دعنى أطرح عليك سؤالاً آخر:

؟ متى ستقوم بكتابة قائمة المهام هذه وتطبق عليها هذا الأسلوب؟

حاول ذلك الآن! إذا لم تكن تستطيع القيام بها الآن، إذن متى؟ على الأقل، أجب عن هذا السؤال الآن وضعه فى الأجندة الخاصة بك.

وفى نهاية كل يوم، كرر هذه العملية: اسأل نفسك ما الذى يمكن وضعه أيضًا فى القائمة، ثم اطرح سؤال "متى يمكننى القيام به؟".

اسأل "متى؟" لتحقيق ما تريد

إن ما نمر به فى حياتنا هو أمر مسلم به، ولكن لكى نجعل الأشياء تحدث وفقًا لما نريد، فإننا فى حاجة إلى تطبيق قاعدة "متى؟" على الأسئلة التى نطرحها.

بمجرد أن نضع وقتًا محددًا للقيام بشىء ما، فإنه فى الغالب سيحدث، لأن مجرد تحديد "متى" - سواء فى ذهنك لأنك تطرح على نفسك هذا السؤال، أو مع شخص آخر تنظم معه الأمور - يساعد فى الوصول إلى فعل حقيقى والقيام به.

دعنا نتناول مجموعة مختلفة من المواقف أطرح عليك فيها القليل من الأسئلة، حتى يمكنك أن ترى بالفعل كيف ينجح هذا الأسلوب:

هل التقيت صدفة بشخص لم تره منذ فترة وقلت له:

"لابد أن نتقابل فى وقت ما؟".

فى المرة القادمة، لا تقل ذلك وتتركه، بل يجب أن تطرح "متى؟". فإذا كنت جادًا بشأن هذا اللقاء، فإن الشخص الآخر سيرد عليك:

؟ "أنت على حق. متى يكون الوقت مناسبًا لك؟". بعدها، حدد الميعاد.

هل تحدثت من قبل مع شخص بشأن بعض الصفقات المستقبلية بينكما، حيث ينتهى الحوار بك وهو يقول:

"فى وقت ما لا بد أن نكون قادرين على التعاون معًا".

والآن، أنت تعرف ماذا تفعل! لذا، حدد موعدًا لذلك، واسأله:

- "متى يمكن أن نقوم بذلك؟".

أليس هناك جزء كبير من الصفقات التى تقوم بها يأتى من خلال عملائك الحاليين؟ إذا كان الأمر كذلك، اطرح على نفسك الأسئلة التالية:

- متى كانت آخر مرة كنت على اتصال بهم؟
- هل تعرف متى ستتصل بهم فى المرة التالية؟

إذا كنت لا تستطيع الإجابة عن هذه الأسئلة، إذن حاول أن تستخدم قاعدة "متى؟". ضع خطة تحدد فيها متى ستكون المرة القادمة التى ستتصل فيها بأهم عملائك؛ وهذا الأمر مهم للغاية فى مجال قطاع الخدمات والقطاعات الأخرى، والتى تكون فيها العلاقات الشخصية محورًا أساسيًا فى العمل.

متى تكون المرة القادمة التى تقرأ فيها هذا الكتاب؟ حدد "متى؟".

متى يكون أدائى أفضل؟

لديك عمل تقوم به. تخيل للحظة أنك لابد أن تؤلف عملاً رائعًا أو أن تقدم عرضًا توضيحيًا أو تقوم بمكالمات المتابعة أو تحاول حل مشكلة خطيرة أو أن تتوصل إلى شىء جديد وإبداعى. هل تجد فى بعض الأحيان أنك تشعر بصعوبة كبيرة للبدء فى هذه المهام، وعندما تبدأ بالفعل تجد صعوبة كبيرة فى الوصول إلى أى شىء ذى قيمة؟ كل منا يمر بمثل هذه اللحظات. ولكن لابد أن ننتبه إلى أن العكس أيضًا صحيح.

ألم تمر بك لحظات كانت الأمور تسير معك فيها بسلاسة وسهولة؟ فالأفكار تتولد فى ذهنك والكلمات تظهر بشكل رائع على شاشة الكمبيوتر دون أى مجهود من جانبك، والمشاكل يتم تحديدها والتعرف على جوانبها والحلول تنساب فى عقلك.

فلماذا إذن تسير الأمور معنا على ما يرام فى بعض الأحيان، بينما لا تسير كذلك فى أحيان أخرى؟ حسنًا، سأكون صريحًا معك؛ فأنا لا أعرف فى الواقع السبب وراء ذلك، ولكن ما أعرفه بكل تأكيد هو أنك إذا ما طرحت هذا السؤال على نفسك:

؟ متى يكون أدائى أفضل؟

ثم تصرفت وفقًا لإجابتك، فإنه من الممكن أن تجد هذه اللحظات من "السهولة والسلاسة" كثيرًا ما تحدث. وكل ما تحتاج إلى فعله هو أن تقوم بأنواع معينة من الأعمال فى هذه الأوقات التى قمت بتحديدها (يمكنك أن تضع ذلك أيضًا فى الاعتبار عندما تطبق قاعدة "متى؟" كأداة للقضاء على الشعور بالضغط، والتى تمت مناقشتها سابقًا).

وإذا كان السؤال السابق يستدعى إجابة مثل:

"إن الأفكار تتولد فى عقلى فى فترة الظهيرة عندما أسير فى الحديقة بصحبة كلبى"

أو:

"دائمًا ما أحل المشاكل الصعبة التى أقابلها فى عملى عندما أفكر فيها وأنا جالس على الشاطئ ومعى مفكرتى"

فإن ذلك يعد استخدامًا مثاليًّا ومشروعًا لأوقات العمل والحياة الشخصية من أجل أن نأتى بمثل هذه "الإبداعات".

وبالمناسبة، تعد فترة الصباح هى أكثر الأوقات إبداعًا بالنسبة لى؛ حيث إننى دائمًا ما أحصل على أفضل أفكارى وأكثرها جرأة وأنا آخذ حمامى الساخن.

أين يجب أن أحتفظ بأشيائى؟

كم من الوقت تقضيه كل أسبوع فى البحث عن الأشياء التى تحتفظ بها؟ كم مرة تحدث نفسك قائلاً: "أين هذا الملف/ المستند/ شهادة الميلاد/ كلمة المرور/ جواز السفر/ المفاتيح/ الصور/ التقرير/ العنوان/ شاحن الهاتف/ أقراص الدواء/ الإيصال/ الفاتورة/ الشيك/ حافظة الملفات/ المفكرة/ مجموعة الأوراق التى تحتوى على أحد أرقام التيفونات المهمة/ القصاصات الممتعة التى احتفظت بها من الجريدة/ القلم الحبر الذى أهدته لى حماتى/ كارت التهنئة بعيد الحب الذى اشتريته حالاً/ أشياء غير مفيدة احتفظت بها لحين "يأتى وقت الاستفادة منها"/ أشياء وضعتها فى مكان آمن لكى أعرف مكانها عندما أحتاجها؟"

هل يوجد العديد من "الأشياء" المتراكمة حولك على المكتب الخاص بك فى مكتبك ومنزلك؟ هل لديك العديد من الأدراج والدواليب المحشوة بالعديد من الأشياء؟

كم مرة تشعر بالإحباط نتيجة للوقت الذى تهدره فى البحث عن هذه "الأشياء المهمة"، أو تغضب من نفسك وتشعر بالعجز لعدم جدوى ترتيبك لأشيائك الخاصة؟

والأهم من ذلك كله: كم من هذه الأشياء له مكان مناسب فى مكتبك او منزلك، أو أنك تضع لها نظامًا معينًا يمكنك من العثور عليها بسهولة وسرعة؟ هل طرحت على نفسك هذا السؤال من قبل؟ اطرحه الآن:

؟ **أين يجب أن أحتفظ/ نحتفظ بـ "س"؟**

لست أهتم كثيرًا بإجابتك؛ فالمهم بالنسبة لى هو أن تطرح على نفسك هذا السؤال؛ فبمجرد أن تطرحه على نفسك وتصل إلى نظام بسيط للإجابة عنه، ستقلل تدريجيًا من "ملاحقتك للوقت".

تذكر، أنت لست مضطرًا لترتيب كل شىء مرة واحدة: ففى المنزل،

طرحت أنا وزوجتى هذا السؤال فيما يتعلق فقط بالأشياء الأساسية الموجودة فى أجزاء مختلفة من المنزل. إننى لن أخبرك بما فعلناه بهذه الأشياء، ولكننا استطعنا أن نصل إلى إجابة، وأن نعرف المشكلة الأساسية.

لقد استغرق ذلك منا ٣٠ عامًا فقط.

ماذا أنتظر؟

هل حضرت ذات مرة مقابلة أو تجربة أداء أو قدمت عرضًا تجاريًّا، فوجدت من تتعامل معه يرد عليك قائلاً: "سنعاود الاتصال بك"؟ كيف يبدو ذلك؛ فالأيام تمر يومًا بعد يوم وأنت تفحص رسائلك وبريدك الإلكترونى أو تنتظر جرس التليفون؟ حسنًا، لماذا لا تخرج نفسك من من هذه الحالة البائسة وتسأل نفسك: "ماذا أنتظر؟".

ما الفائدة التى ستجنيها من الانتظار طويلاً لكى تسمع نبأ ما؟ هناك شىء يجب أن تتأكد منه: إذا كانوا قد أعجبوا بشخصيتك والعرض الذى قدمته، فإنهم لن يرفضوك لأنك اتصلت بهم (فى وقت حرج) بذوق شديد، لتسأل عما إذا كان هناك أى تقييم خاص بك أم لا.

هناك عدد محدد من الإجابات التى يمكن أن تحصل عليها، لذا، لن يكون هناك شىء لتخسره. فإذا جاءتك الإجابة بـ"نعم" كما تنتظر سماعه ومعرفته، ستكون تلك "أنباء طيبة". أما إذا جاءتك الإجابة بـ"لا"، فعلى الأقل ستستطيع الآن أن تعيش حياتك دون المزيد من القلق وأن تضع خططًا مستقبلية أخرى. الاحتمال الآخر الذى من الممكن أن يتم إخبارك به هو: "نحن لا نزال نأخذ القرار"، وفى هذه الحالة، تكون، على الأقل، قد ذكرتهم بك وأظهرت لهم أنك مهتم بالأمر وملتزم.

إن السبب الحقيقى وراء استكانة الأشخاص وانتظارهم هو الخوف من ألا يحصلوا على الإجابة التى يريدون سماعها.

تخلص من "قلق الانتظار" واسأل عن التقييم الخاص بك.

هل أقبل الخيارين، أم لا أقبل أيًّا منهما، أم أفعل شيئًا مختلفًا تمامًا؟

هناك حقيقة غريبة عن السلوك البشرى، فإذا سألت أى شخص أن يختار من بين خيارين، فإن الغالبية ستختار بالفعل من بين هذين الخيارين. على الرغم من أنه قد يوجد أكثر من خيارين أو أن كلا الخيارين غير مقبول، فإن غالبية الأشخاص يشعرون أنهم مجبرون على الاختيار من بين الخيارين المتاحين.

وكما عرفت من قبل فى موضع آخر من هذا الكتاب، فإن هناك طرقًا فعالة للغاية تمكنك من استخدام هذا الأمر للتأثير عل الآخرين وتحقيق ما تريد، لكن الأهم من ذلك كله، هو أن تكون حذرًا، وألا تقع أنت نفسك فى هذا الفخ.

دعنى أعطك مثالا من الحياة العملية:

اتصل بى أحد عملائى على التليفون ليستشيرنى بشأن الميعاد الناسب لطرح منتج جديد. وبعد المناقشة حول مادة المنتج ومتطلبات السوق، طرح علىَّ هذا السؤال البسيط: "هل يجب أن نستخدم التغطية الإعلامية لهذا المنتج قبل أم بعد هذا الحدث؟".

ولمدة نصف ساعة ظللنا نتقاذف المزايا والعيوب الخاصة بهذا الأمر وكأننا لاعبا تنس.

فقلت له: "لحظة من فضلك، هل سألت نفسك من قبل عما إذا كان يمكنك القيام بالأمرين معًا، أم لا يمكنك القيام بأى منهما؟".

عندما قلت ذلك، شعرت بالراحة، وأدرك عميلى أنه أوقع نفسه فى الفخ عن طريق الأسئلة والاختيارات التى فرضها.

ولقد أوضحت له عمليًا كيف أن القيام بالأمرين من الممكن أن يكون مفيدًا، ولكننى أيضًا شككت فى الإستراتيجية التى يتبعونها ككل؛ وهذا ما دفعنا إلى خوض مناقشات للتوصل إلى بدائل. لذا، قرروا الآن أن يقدموا خدماتهم بشكل مختلف تمامًا، وفى وقت كتابة هذا الكتاب، بدأت الشركة تحقق تقدمًا كبيرًا فى مجال الإعلانات التجارية.

السؤال الأساسى هنا:

؟ **هل أقبل الخيارين، أم لا أقبل أيًا منهما، أم أفعل شيئًا مختلفًا تمامًا؟**

المدهش أن الإجابة دائمًا ما تكون "نعم"!

هل أعرف *بالفعل* ما أتحدث عنه؟

كم مرة تجد نفسك تتحدث عن شىء ما وأنت لا تعرفه بالفعل؟ إننى أعنى بذلك أن تقدم وجهات نظر أو نصائح أو آراء عن مواضيع لا يكون لك بها خبرة سابقة أو لم تتدرب عليها من قبل - حسنًا، غالبًا ما يحدث هذا الأمر لنا طوال الوقت، سواء فى الحياة العملية أو الشخصية.

ففى الحياة العملية، على أى أساس تعتمد فى اتخاذ القرارات المالية أو وضع الخطط التسويقية؟ هل على سنوات خبرتك وتمرسك فى هذا المجال؟ إننى أتحدث تقريبًا يوميًّا مع رجال أعمال وأشخاص محترفين يخبروننى:

"لست متخصصًا فى التسويق"، وعادة ما يكون ذلك وجهًا لوجه وبصوت مرتبك.

وفى اللحظة التالية أجدهم يخبروننى بالقرارات التسويقية التى اتخذوها، وكيف يريدوننى أن أنفذ لهم خططهم.

كما أسمع أشخاصًا يتحدثون معى عن خططهم بعد التعاقد، وعن إستراتيجيات الاستثمار كما لو أنهم خبراء فى مجال التسويق المالى.

كم مرة تلقيت نصيحة طبية أوارشادات للاعتماد على النفس أو الاهتمام بالحديقة أو إدارة العلاقات الشخصية من أشخاص ليسوا بخبراء أكثر منك فى هذه الأمور؟

فى المرة القادمة، لا تنجذب إلى إعطاء مثل هذه النصائح، فقط اسأل نفسك:

؟ **هل أعرف بالفعل ما أتحدث عنه؟**

إذا كانت الإجابة "لا"، إذن، ابق صامتًا.

هل من أستشيرهم على دراية حقيقية بما يفعلون؟

قـد يكـون من الخطير أن تحصل على نصيحة - ربمـا تكون نصيحة متخصصة - من الذين يزعمون أنهم خبراء، مع أنهم فى الأساس لا يعرفون عما يتحدثون، ولكن هذا الأمر يحدث كثيرًا. وليس بالضرورة أن يكون ذلك نابعًا من عدم الأمانة، وإنما قـد يكمن ببساطة فـى أن هؤلاء الأشخاص لا يطرحون علـى أنفسهم السؤال الذى ذكرنـاه فى الصفحـة السابقة: "هل أعرف بالفعل ما أتحـدث عنه؟"؛ فهناك مثل قديم يقول: المعرفة القليلة شىء خطير.

فإذا كنت تعطى نصيحة متخصصة، فهناك سؤالان صعبان لابد أن تطرحهما على نفسك:

- **كم مرة قلت فيها "لا أعرف"؟**
- **هل أنا متخصص بشكل كاف فى هذا المجال؟**

هل أنت بالفعل تعرف ما لا تعرف؟

فعادة ما تتطلب الأسئلة والمشاكل اللجوء إلى متخصصين وليس مجرد أشخاص لديهم معرفة عامة بالمجال؛ لأنه غالبًا ما سيتعامل هذا المتخصص مع الأشياء من خلال خبرته الطويلة وغريزته التى قد يفتقدها الشخص الذى لديه معرفة عامة. فإذا كنت تحتاج إلى النصيحة، يجب أن تلجأ إلى أكثر المتخصصين خبرة.

والسؤال المهم الذى يجب أن تطرحه على الشخص الذى تطلب منه النصيحة قبل أن تقبلها منه، هو:

- **كم مرة واجهت فيها مثل هذا الموقف من قبل، وساعدت فى الوصول إلى النتيجة المرغوبة؟**

قرر المسئولون عن اتخاذ القرار فى إحدى المؤسسات الرائدة فى مجال التسويق أن شن حملة إعلانات تليفزيونية هو السبيل أمامهم للمضى قدمًا. وطلبوا منى أن أحضر معهم

العروض التى حصلوا عليها من بعض وكالات الإعلان، بحيث أبدى رأيى فيها؛ فقد كانوا بالذكاء الكافى ليدركوا أنهم قد يفوت عليهم بعض الأشياء الخاطئة فى هذه العروض، لأنهم لم يمروا بهذه التجربة من قبل.

بعدها قضيت معهم يومًا ممتعًا للغاية وأنا أشاهد هذه العروض وأضيف إليها تعليقاتى ووجهات نظرى هنا وهناك، والتى كانت غالبًا ما يتم تجاهلها. فى النهاية، لجأوا إلى استشارة إحدى الشركات لتبتكر لهم إعلانًا تليفزيونيًا، منفقين على ذلك آلاف الجنيهات. كانت هذه الوكالة إحدى الوكالات التى لديها أفكار جيدة، كما أنها حققت نتائج جيدة فى الماضى، إلا أنها لم تعمل من قبل فى مثل هذا المجال شديد التخصص مثل المؤسسة الأولى. لذا، بدأت الأخطاء فى الظهور فقط بعد تعاقد المؤسسة مع هذه الوكالة.

وبعد الانتهاء من الإعلان عادت المؤسسة لتسألنى عن رأيى لأننى خبير فى هذا القطاع من الأعمال، فأخبرتهم بدبلوماسية أننى لا أعتقد أن هذا الإعلان سيؤتى بالثمار المرجوة منه. ودون اندهاش منى، برروا موقفهم واستمروا فى هذا الإعلان، كما أنهم وضعوا نظامًا هاتفيًا خاصًا لمتابعة كل الاستفسارات والتساؤلات.

لكن ماذا عن النتائج؟ كانت محبطة للغاية.

لقد فشلت المؤسسة فى تحقيق النتائج التى تسعى إلى الوصول إليها، وذلك يرجع إلى سبب واحد؛ فهم لم يطرحوا على أنفسهم:

- ؟ **هل من تستشيرهم على دراية حقيقية بما يفعلون؟**

هل من الممكن أن أكون مخطئًا؟

هل عدت ذات مرة إلى المنزل من العمل وأنت غضبان بسبب شيء ما قاله رئيسك فى العمل، أو لأنك اختلفت فى وجهات النظر مع زميل لك؟ كم مرة تجادلت مع شريك حياتك حول أمر ما؟ ألا تشعر بأنك كنت شديد التوتر والانفعال عندما تفكر فى الموقف وتتحدث عنه وتعمل ذهنك ثانية فى اللحظة التى شعرت فيها بالظلم؟

فيما يلى، سوف أعرض لك سؤالاً من المهم أن تطرحه على نفسك:

؟ هل من الممكن أن أكون مخطئًا؟

أعد التفكير ثانية. ألم تمر بك أوقات فيما مضى كنت فيها مخطئًا؟ إذن اسأل نفسك: "أليس من الممكن أن يكون هذا موقف آخر من هذه المواقف؟".

إذا كان هذا السؤال يؤلمك كثيرًا، حاول أن تجرب سؤالاً مختلفًا يكون له التأثير نفسه:

؟ إذا كنت مكان الطرف الآخر، هل من الممكن أن أفهم لماذا كان يظن أننى مخطئ؟

إذا كانت الإجابة بـ"نعم"، فإنك على الطريق الصحيح الذى يقودك إلى الصفاء، ليس مع نفسك فقط وإنما مع الطرف الآخر.

من يجب أن يفعل ماذا؟

إذا اشتركت فى أحد الأنشطة - التى تضم شخصًا آخر أو مجموعة من الأشخاص - فإن أول سؤال يجب أن تطرحه على نفسك هو: "من يجب أن يفعل ماذا؟".

أحد الأسباب الشائعة وراء عدم النجاح وكثرة الجدال هو أنه لا يوجد أحد يطرح هذا السؤال المهم للغاية والبديهى بصوت عال من أجل مناقشة المهام والاتفاق على توزيعها، ولكن ما يحدث عادة هو أن الأشخاص يقحمون أنفسهم فى أى شىء ينبغى القيام به.

إن هذا السؤال يوضح ببساطة أن هناك أشخاصًا أفضل من غيرهم فى أداء مهام معينة. لذا، حدد الشخص المناسب للمهمة، وتأكد من أن ذلك سينعكس على ما تحتاج إلى القيام به.

فيما يلى مثال من حياتى الشخصية على ذلك:

فى الرحلات الطويلة، اعتدت أنا وزوجتى تبادل الأدوار بين القيادة ومتابعة الاتجاهات فى الطريق؛ فتوزيع المجهود على أكثر من شخص من الأمور المنصفة. ولكن النتيجة عادة ما تكون الكثير من الجدال. فعندما كنت أنا أتابع الاتجاهات كنا نسير فى أطول الطرق وقد نضل الطريق، مما يجعلنا نتجادل كثيرًا. أما زوجتى فكانت تشعر بالضغط الشديد عندما تقود السيارة، بينما كنت أشعر بالانفعال الشديد وأنا أجلس بجوارها لكى أرقبها وهى تقود.

فى اللحظة التى توقفنا فيها عن أن نكون منصفين وديموقراطيين، وعندما طرحنا على أنفسنا سؤال: "من يجب أن يفعل ماذا؟"، سارت الأمور بشكل أفضل: فأنا الآن أقوم بالجزء الأكبر من القيادة بينما هى تتابع الاتجاهات التى نسير فيها. والآن بات من الصعب أن نضل الطريق أو يشعر أحد منا بالضغط والإرهاق من القيادة.

لا تنس هذا السؤال المهم، فمهما كانت المهمة التى تقوم بها، عليك فقط أن تسأل:

؟ من يجب أن يفعل ماذا؟

ما الشىء الذى يجب أن أشعر بالامتنان تجاهه؟

كثيرون منا يقضون كمية هائلة من الوقت؛ وهم بذلك يشعرون بالإحباط واليأس بسبب التفكير فيما ليس لديهم أو فيما ينقصهم من توجيه ونجاح. فعادة ما نركز على الحصول على "المزيد" من "السعادة" الوهمية التى نسعى جميعًا إليها.

وعلى الرغم من أنه من الطبيعى أن نرغب فى التقدم والتغير الإيجابى - وأن هذا الكتاب بأكمله يدور حول فكرة "السؤال" ببساطة عما نريد - فإنه قد يكون من النافع جدًّا أن تطرح على نفسك هذا السؤال:

؟ ما الشىء الذى يجب أن أكون ممتنًا تجاهه؟

لا تفكر فقط فى هذا السؤال، بل اطرحه بصوت عال عندما تكون بمفردك، ومن الممكن أن تقول إجاباتك شفويًّا أو أن تكتبها. ويمكنك أن تصدق ذلك أو لا تصدق؛ فهذه الطريقة تعد من التمارين البسيطة والفعالة للغاية؛ فهى دائمًا ما تجعلك تشعر بالراحة والتحسن. وإذا أردت أن تعزز من تأثير هذه الطريقة عليك، يمكنك قبل أن تطرح هذا السؤال أن تجلس وتشاهد إحدى قنوات الأخبار المحلية أو الدولية.

فبعد أن تحصل على جرعتك اليومية من المصائب التى تحدث فى العالم والحروب والحوادث وجرائم القتل، فإن قائمتك الشخصية من الأشياء التى يجب أن تكون ممتنًا تجاهها ستبدو هائلة وإيجابية إلى حد كبير - إن نظرتك للأمور مهمة.

من أهم عشرة أشخاص تقدرهم؟

منذ بضعة سنوات، كنت فى إفطار عمل، وكان معى أحد عملائى وزميلى أيضًا فى العمل، والذى تعاملت معه للعديد من السنوات؛ حيث أخبرنى أننى "واحد من أفضل عشرة أشخاص يقدرهم". وليس من المدهش أننى شعرت بالإطراء الشديد، ولكنه جعلنى أيضًا أفكر ، حتى أدركت أننى معجب بشدة بفكرة أن يكون لدى عشرة أشخاص فى حياتى أكن لهم التقدير.

؟ من أهم عشرة أشخاص تقدرهم؟

حاول أن تجيب عن هذا السؤال، إما بصوت عال أو كتابة. ولست مضطرًّا إلى أن يكون هؤلاء الأشخاص هم "الأعظم والأحسن" أو "الأغنى والأشهر" أو الأكثر ثقافة وذكاء؛ فمن الممكن أن يكون فى قائمتك أحد جيرانك أو أحد أفراد عائلتك أو شخص ممن تربطك بهم علاقة اجتماعية.

وعندما تعد هذه القائمة، اسأل نفسك: ما أكثر شىء أحبه فى هؤلاء الأشخاص؟ فقد يكون ذلك بسبب حس الفكاهة أو مهاراتهم التنظيمية أو حتى قدرتهم على مواجهة المواقف الصعبة بابتسامة بشوشة على وجوههم.

أخيرًا، اطرح على نفسك سؤالًا عن ماهية الطرق التى يجب اتباعها على المستوى الشخصى من أجل أن تكتسب الصفات والمزايا التى يتصف بها هؤلاء الأشخاص.

قم بهذا التمرين - فقد يكون من التمارين الفعالة للغاية!

متى سيكون الاتصال التالى؟

عندما تحصل على اجتماع ناجح مع أحد معارفك فى العمل أو تصل إلى نتيجة إيجابية مع أحد عملائك أو تمر بمقابلة ممتعة مع أحد أصدقائك، يمكنك أن تطرح على نفسك هذا السؤال المهم:

؟ متى سيكون الاتصال التالى مع هؤلاء الأشخاص؟

إذا لم تكن لديك الإجابة، لابد أن تجدها إذن.

لماذا يعد هذا الأمر ضروريًّا؟ حسنًا، إذا نظرت إلى هذا الأمر من منظور عملى، ستجد أنه فى العديد من القطاعات، يتم الحصول تقريبًا على ٨٠٪ من العائد من خلال آراء عملائك الحاليين فى السلع والخدمات التى تقدمها - تلك الآراء التى ينقلونها إلى أشخاص آخرين يعرفونهم، أو من خلال تعارفك على أشخاص جدد من خلال معارفك الحاليين.

لذا، عندما تتم إحدى الصفقات فى العمل مع أحد الأشخاص. اسأل نفسك متى ستتصل به ثانية، ثم حاول أن تضع فى ذهنك فترة محددة وسببًا، ثم سجل ذلك فى مفكرتك أو نظام الاتصال؛ فمن خلال تواصلك مع عملائك، تزيد بذلك من ولائهم لك وإمكانية الحصول على المزيد من الصفقات الناجحة معهم.

أما على مستوى الحياة الشخصية والاجتماعية، أليس هناك العديد من الأشخاص الذين فقدت ارتباطك بهم، ولا يكون ذلك بالضرورة نتيجة تشاجرك معهم، وإنما نتيجة أن الحياة جعلتك تسير فى طريق آخر وشغلتك عنهم؟ أليس من الحقيقى أيضًا أنه كلما كانت فترة انقطاعك عن الاتصال بأحد الأشخاص أطول، زادت صعوبة استعادة التواصل بينكما ثانية؟

مع وضع هذه الأفكار فى الاعتبار، فإنه لكى تحافظ على علاقاتك الاجتماعية وتساعد على ازدهار أعمالك فى المستقبل، دائمًا اطرح على نفسك هذا السؤال المهم للغاية: **"متى سيكون اتصالى التالى بهؤلاء الأشخاص؟"**.

إذا كان لدىَّ يوم إجازة إضافى كل أسبوع، فيم سأقضيه؟

العديد من الأشخاص يقولون إنهم يحبون أن يكون لديهم وقت فراغ إضافى. والعجيب أن نفس هؤلاء الأشخاص، إذا حصلوا فجأة على هذا اليوم الذى يناضلون من أجل الحصول عليه، فإنهم لا يعرفون فيم سيقضونه.

إذا كنت واحدًا منهم، عليك أن تطرح على نفسك الآن هذا السؤال المهم:

؟ إذا كان لدى يوم إجازة إضافى كل أسبوع، فيم سأقضيه؟

"الإجابات دائمًا ما تكون موجودة - نحن فى حاجة فقط إلى أن نطرح السؤال الصحيح".

أوسكار وايلد، شاعر وكاتب مسرحى أيرلندى (١٨٥٤ - ١٩٠٠)

ما أكثر شيء أريد أن أغيره فى نفسى؟

من الممكن أن يكون هذا السؤال مؤلمًا، ويجب أن تسأله لنفسك وأنت بمفردك فى حالة تأمل.

- ما أكثر ثلاثة أشياء أحب أن أغيرها فى نفسى؟

استغرق وقتك فى التفكير، ثم اكتب هذه الأشياء.

العب بعد ذلك "لعبة السفر عبر الزمن": تخيل أنك سافرت سنة فى المستقبل، ولاحظ كيف ستكون إذا لم تقم بهذه التغيرات.

- ماذا من الممكن أن تكون؟
- كيف ستبدو؟
- ما النتائج التى يمكن أن تترتب عليك وعلى من حولك؟
- ما أسوأ سيناريو من الممكن أن يحدث إذا لم تكن قد قمت بهذه التغيرات؟

والآن، تقدم أكثر فى "آلة الزمن" التى تخيلتها، وألق نظرة على نفسك خلال الثلاث أو الخمس سنوات القادمة:

- كيف أصبحت تبدو جسديًا الآن؟
- ما الذى من الممكن أن يحدث لك ولمن حولك إذا لم تقم بأى تغيرات؟

أستطيع أن أخبرك الآن، فأنت لن تبدو دائمًا فى الصورة التى تراها. إذا لم تكن، فإنك بمجرد أن تعود إلى الحاضر، ينبغى أن تسأل نفسك عن الخطوات الفعلية التى تحتاج إلى اتخاذها لإحداث التغيير اللازم.

- من يستطيع أن يساعدك فى إحداث التغيير؟

إن التأثير الشعورى الناتج عن زيارتك المتخيلة إلى المستقبل يجب أن يدفعك إلى أخذ الخطوات التى تؤجل القيام بها.

هل يمكننى أن أقول "لا"؟

هل اضطلعت ذات مرة بالقيام بالعديد من المهام، سواء على مستوى العمل أو الحياة الشخصية؟ هل ألزمت ذات مرة نفسك بالقيام بالعديد من الأشياء، أم تورطت فى أشياء لا تريد القيام بها؟ هناك عدد من الأسباب التى تكمن وراء شعورك بالضغط والمتاعب فى حياتك العملية أو الشخصية، ومن هذه الأسباب موافقتك على الكثير من الأشياء التى لا تريد القيام بها.

مع وضع ذلك فى الاعتبار، هناك سؤال مهم جدًّا يجب أن تطرحه على نفسك عندما يطلب منك شخص القيام بأحد المهام:

؟ **هل أستطيع أن أقول "لا"؟**

العديد من الأشخاص يقولون "نعم"، لأنهم يجدون أن هذا الرد يبدو أسهل من قول "لا"، كما أنهم لا يجدون عذرًا مقبولًا وفوريًّا. فى بعض الأحيان، خاصة فى مجال العمل، من الصعب أن ترفض بعض العمل الذى يأتى إليك، لأنك تخاف ألا يعرض عليك مرة أخرى. وعلى الصعيد الشخصى، قد تشعر أنك ملزم تجاه الشخص الذى يطلب منك القيام بشىء ما.

فى معظم الحالات، تستطيع أن تقول لا - المشكلة الوحيدة التى تواجهك هى كيف تفعل ذلك. فإذا كنت ممن يقعون فى مثل هذا الفخ، عليك أن تجرب هذا النوع من الأسئلة مع بعض الاختلافات التى تضيفها لكى يتلاءم السؤال مع الموقف الذى تمر به:

؟ **هل تعرف؟ هل تعلم أننى أشعر فعلاً بالفخر عندما يطلب منى شىء وأجد نفسى أقول تلقائيًا "نعم"؟ لكن الموافقة دائمًا بـ"نعم" بدأت تمثل مشكلة حقيقية لى. لذا، فأنا أحاول الآن أن أتعلم كيف أقول "لا" لبعض الأشياء نتيجة ما أحمله بالفعل من مهام. فهل إذا اعتذرت هذه المرة عن أداء هذه المهمة، ستتفهم موقفى؟**

بالطبع، لست مجبرًا على حفظ هذه الصيغة بالنص، ولكن مضمون هذا السؤال سهل للغاية: فأنت بذلك تجعل الشخص الآخر يفكر فى مشكلتك

عن طريق طرح هذا السؤال، والذى يجعله فى موضع يجد فيه من الصعب أن يفعل أى شىء سوى ان ينحاز إلى موقفك. لماذا؟ لأنه فى العديد من الحالات يجد نفسه فى مثل موقفك، كما أنه يحترم قدرتك على الرفض بهذه الطريقة المهذبة.

ما القدرات والفرص التى أمتلكها بالفعل؟

عادة ما نشغل أنفسنا بالبحث عن فرص جديدة لأنفسنا سواء فى حياتنا العملية أو الشخصية، حتى إننا فى ظل انشغالنا بذلك نتجاهل الفرص الحقيقية التى نمتلكها بالفعل. عندما أبدأ ممارسة عملى كمستشار للتطوير على مستوى الحياة العملية، عادة ما يسألنى عملائى:

"ما أفضل طريقة لعرض أنفسنا فى سوق العمل لكى نحصل على المزيد من الفرص؟".

ودائمًا ما كانت إجابتى تصدمهم؛ حيث إننى كنت أشرح لهم أنهم حتى وإن عرضوا أنفسهم بشكل جيد فى سوق العمل، فإنه من المحتمل ألا يحصلوا على فرص عمل جديدة، وأن أقصى ما يمكن تحقيقه هو خلق طلبات وفرص جديدة عليهم أن يستفيدوا منها ويستثمروها. بعد ذلك، أقلب عليهم الأمر رأسًا على عقب من خلال سؤالهم. فإذا كنت فى السوق، دعنى أطرح عليك الآن بعض الأسئلة المهمة، وفى النهاية ستفهم ما أريد الوصول إليه:

- ما عدد الطلبات التى تحصل عليها يوميًا، من خلال التليفون أو وجهًا لوجه؟
- ما نسبة النجاح التى يحققها الأشخاص المسئولون عن التعامل مع مثل هذه الطلبات؟

ما أريد الوصول إليه فى هذا المثال، هو أن الطلبات التى لديك بالفعل قد تكون هى ثروتك الحقيقية. وقد تكون فى غير حاجة إلى البحث عن المزيد من الطلبات، لأنك لديك ما يكفيك بالفعل. وقد يكون من المحتمل أيضًا أن المشكلة الحقيقية التى تواجهها هى نقص قدرتك على تحويل المكالمات والطلبات التى تتلقاها إلى مكاسب واستثمارات مربحة.

عملت ذات مرة مع إحدى المؤسسات التى استطاع أصحابها بمساعدتى أن يحصلوا يوميًا على ثلاث طلبات "مفاجئة" والتى يصل متوسط قيمة كل منها على الأقل ٧٠٠ دولار إذا تم التعاقد مع أصحابها بالفعل. وعلى مدار ٥٠ أسبوعًا يصبح عدد هذه المكالمات المفاجئة

٧٥٠ مكالمة فى العام ، والتى من المحتمل أن تصل قيمتها إلى ٥٢٥ ألف جنيه.

لذا، قبل أن يصرفوا قرشًا واحدًا على أى حملة تسويقية فى المستقبل، جعلتهم يجرون هذه الحسابات ثم يخبروننى بمعدلهم الحالى لتحويل هذه الطلبات الموجودة بالفعل إلى مكاسب حقيقية، فردوا على بأنهم يستطيعون الاستفادة فقط من ٢٠ ٪ من المكالمات التى يحصلون عليها. وفى خلال يومين، أوضحت لهم كيف يستخدمون أسلوب الأسئلة التى تفتح مجالاً للحوار مع الطرف الآخر لكى يرفعوا من معدلات الاستفادة من الطلبات التى يتلقونها. بعد مرور شهر كتبوا إلى وأخبرونى أن النسبة ارتفعت إلى ٤٨٪، وبعد ثلاثة شهور استطاعوا أن يحولوا هذه النسبة إلى ٧٥٪. نقطة أخيرة مهمة أحب أن أوضحها فى هذا المثال، هى أن هذه المؤسسة قامت أيضًا برفع أسعارها.

الهدف من هذه القصة بسيط للغاية؛ فعن طريق مراجعة ما لديهم بالفعل ومنحه المزيد من الانتباه، استطاعوا أن يحققوا بالفعل المكاسب الذى يريدونها.

هذا المبدأ أيضًا يمكن تحقيقه أيضًا على المستوى الشخصى. فعلى سبيل المثال:

- ما عدد أصدقائك الحاليين الذين لا تحتاج معهم سوى الاهتمام قليلاً بعلاقتك بهم من أجل أن تنمو هذه العلاقة؟
- كم من الأشياء المفيدة قمت بإهمالها، والتى من الممكن أن تستخدمها الآن بشكل مفيد؟
- كم من الأفكار الجيدة كان لديك فى الماضى ويمكنك أن تستخدمها الآن؟
- ما المهارات التى تمتلكها وتستخدمها فى نطاق واحد، ولكن من الممكن أن تستخدمها فى العديد من النطاقات الأخرى؟

اسأل نفسك عن الفرص والقدرات التى تمتلكها بالفعل، وكيف يمكنك الاستفادة منها.

ما مدى أهمية هذا الشىء بالنسبة لى؟

هل تعلم؟ هناك منا من يقضون فترات كبيرة من الوقت وهم يشعرون بالضيق من بعض "الأشياء"، أو يتجادلون مع من حولهم، أو يشعرون بصراع داخلى عنيف نتيجة المرور ببعض المشاكل البسيطة. هل كان هناك ما يؤرقك الأسبوع الماضى؟ ماذا عن الأسبوع الذى سبقه؟ هل يمكنك أن تتذكر حتى ما هو هذا الشىء؟

عندما تجد نفسك منفعلاً وتشعر بالضيق بسبب شىء ما حدث أو كلمة قالها أحد الأشخاص، حاول أن تطرح على نفسك هذا السؤال:

؟ ما مدى أهمية هذا الشىء بالنسبة لى؟

هل هذا الشىء ستكون له أية عواقب حقيقية خلال عام أو شهر أو حتى خلال الغد؟ إذا كانت الإجابة "لا"، فإنه من الأفضل أن تترك هذا الأمر يمر دون ضيق أو قلق.

إن هذا لا يعنى أنك ستكبت مشاعرك طوال الوقت، ولكن هذا السؤال يساعدك فى رؤية الأشياء من منظورها الصحيح؛ ففى بعض الأحيان، قد يكون الكم الهائل من الانفعالات التى تخرجها فى الجدال - فى محاولة منك لإثبات وجهة نظرك أو "توصيل رسالة معينة إلى الطرف الآخر" - غير متناسب على الإطلاق مع الموضوع نفسه.

لذا، لا تنس عندما تشعر أنك على وشك الضيق والانفعال، أنه يجب عليك أن تسأل نفسك عن مدى أهمية هذا الشىء بالنسبة لك.

هل أستطيع أن أبدأ عامًا جديدًا كل يوم؟

ما الذى نفعله فى بداية كل عام جديد؟ ولا أقصد بذلك الاحتفالات التى نقوم بها؛ فالكثير منا يتخذون العديد من القرارات فى هذا اليوم. فبمجرد أن ينتهى عام، نشعر أننا نستطيع أن نبدأ من جديد بداية نقية: فعلى سبيل المثال، قد نعتزم التوقف عن قضم أظافرنا أو نكون أكثر ترتيبًا لمنزلنا أو نفقد المزيد من الوزن لنتمتع بالرشاقة واللياقة، وهكذا.

ولكن، هناك سؤال مهم للغاية يجب أن نطرحه على أنفسنا عندما نركز على الأشياء التى نريد تغييرها فى سلوكنا وتعاملنا، والسؤال هو:

- ؟ هل أستطيع أن أبدأ عامًا جديدًا كل يوم؟

بمعنى آخر، هل نحن مضطرون إلى انتظار أول يوم من شهر يناير من كل عام لكى نأخذ خطوات جادة لإجراء بعض التغيرات فى حياتنا؟ للوهلة الأولى نشعر أننا نعرف الإجابة عن هذا السؤال. ولكن الحقيقة هى لا.

فمن أجل أن تبدأ بداية جديدة، يمكنك أن تتظاهر بأن اللحظة التى تريدها هى بالفعل عام جديد، وأنك لست مقيدًا بقلة قدرتك على النجاح فى الماضى. إذا جربت ذلك من قبل، "فقط اسأل" نفسك هذه الأسئلة:

- ؟ لماذا لم أنجح فى المرة السابقة؟
- ؟ ما الشىء المختلف الذى يمكننى القيام به هذه المرة؟

عام جديد سعيد!

هل أنا شديد التدقيق لدرجة تجعلنى أعجز عن المضى قدمًا؟

هل جربت ذات مرة أن تشعر بالألم الشديد ندمًا على أشياء لن تحدث أبدًا؟ وهل جربت ذات مرة أن تفقد بعض الفرص الجيدة لأنك كنت تناضل من أجل الوصول إلى الإجابة المثلى؟

منذ بضع سنوات، قررت إحدى المؤسسات العميلة لدىّ أن تصمم كتيبًا إعلانيًا فخمًا تعرض فيه الخدمات المختلفة التى تقدمها، وقد طلبوا استشارتى من أجل القيام بهذه المهمة. خمن كم استغرقوا من الوقت منذ اليوم الذى وضعوا فيه أول كلمة من هذا الكتيب وحتى صار الكتيب فى أيديهم؟ ستة أسابيع؟ ثلاثة شهور؟ حاول ثانية! لقد استغرق الأمر منهم أربعة سنوات.

يرجع ذلك إلى أنهم كانوا يحللون كل كلمة فى هذا الكتيب وكأن حياتهم تتوقف عليها، وبلغ الأمر ذروته عندما تم الاجتماع لمدة ثلاث ساعات فى حجرة اجتماعات أنيقة؛ حيث تناقش عشرون من كبار موظفى المؤسسة ليحددوا درجة اللون الرمادى الذى سوف يتم وضعه فى الغلاف الأمامى.

وفى إطار جهودهم لتنفيذ كل شىء على الوجه الأكمل، فإن عجزهم نتيجة تمعنهم فى الأمور قد كلفهم أربع سنوات من الفرص الضائعة ـ هذا الوقت الذى لم يحصلوا خلاله على المادة الإعلانية التى قرروا أنهم يحتاجونها من قبل.

فى بعض الأحيان، قد تحتاج إلى التوقف عن التفكير الزائد عن الحد وأن تتصرف على طبيعتك. لذلك، اسأل نفسك، عما إذا كان كل ما بذلته من وقت وضغط ومجهود ذهنى سيبرر ما خسرته أو فقدته خلال هذا الوقت الذى استغرقته فى التفكير أم لا.

آيان كوبر

هل تسير الأمور كما خططت لها؟

هل وصلت ذات مرة إلى أحد اجتماعات العمل لتجد أن العنوان والوقت اللذين حصلت عليهما قد تغيرا، أو أن الشخص الذى كان من المفترض أن تقابله لم يستطع الحضور؟ هل ذهبت إلى مكتب الاستقبال فى أحد الفنادق لتجد أن الحجرة التى حجزتها منذ عدة أسابيع أو شهور قد أخذها شخص آخر؟

لقد حدث لى هذا الأمر تقريبًا مؤخرًا:

كانت إحدى الشركات قد طلبتنى من أجل تدريبهم على مهارات العروض التقديمية، وذلك قبل عدة شهور من ميعاد جلسات التدريب. وقد أخبرونى فى ذلك الوقت أنهم سوف يرتبون لى فترة إقامة فى فندق معين وأعطونى التفاصيل. ونظرًا لأننى كنت أعطى الأمان، فقد قبلت ذلك. وقبل جلسة التدريب بأسبوع، بدأ يصدر صوت فى رأسى يخبرنى بأنه لابد أن أتأكد من حجز الفندق.

خمن ماذا حدث؟ لم يكن هناك أى حجز باسمى، كما أن الفندق كان كامل العدد على أية حال. فعدت إلى الشركة وأخبرتهم بما عرفت. فقالوا لى أنه لا توجد مشكلة إطلاقًا وأنهم سيرتبون الأمر. وبعد مرور يومين وصلتنى رسالة على البريد الإليكترونى تؤكد أنه تم الحجز لى فى فندق آخر. وهذه المرة لم أستطع مقاومة الرجوع إلى الفندق للتأكد من الأمر. وللمرة الثانية لم يكن هناك أى حجز باسمى. فعلى الرغم من أنه كان هناك تسجيل باسمى من قبل عميلى ولكن الفندق لم يتلق التأكيد الكتابى، ومن ثم فقد ألغوا الحجز. كذلك كان هذا الفندق أيضًا كامل العدد. وفى هذه الحالة، فعلت ما أفعله بشكل طبيعى، فقد حجزت لنفسى فى فندق مختلف تمامًا.

أنا لا أقصد بذلك أن أقول إن هذه النوعية من المواقف تحدث كل يوم، ولكننا لا نستطيع ننكر أن ذلك قد يحدث لنا، وعادة ما يحدث ذلك فى ظروف تسبب لنا ضيقًا شديدًا - ولكن هناك حلًا بسيطًا لتجنب مثل هذه المشكلة: عليك دائمًا أن تسأل الشخص أو المؤسسة التى قد رتبت معها الأمر للتأكد من أن كل شىء يسير على مايرام، وأن فهمك لتفاصيل الأمور صحيح.

لذا، إذا أردت راحة البال وتقليل المشاكل التى قد تقابلها إذا ما تغيرت الأمور دون أن تدرك، عليك أن تطرح هذا السؤال المشكك لكى تتأكد من أن كل شىء يسير على ما يرام.

آيان كوير

اطرح السؤال السهل أولاً

هل شعرت من قبل بالإحراج لأنه فات عليك شيء سهل؟ هل أخذت ذات مرة تبحث عن ردود وإجابات معقدة على الرغم من أن الإجابة واضحة أمامك وضوح الشمس؟

بينما كنت أكتب هذا الكتاب ذات يوم، شعرت بالإحباط لأن ماكينة الطباعة توقفت فجأة. وقد حدث ذلك دون أى إنذار مسبق؛ حيث بهت الحبر على الورق مثلاً، كما أن كل الأوراق التى أخرجتها كانت خالية تمامًا من أى حرف. وكنت أعلم أن حجرة الحبر ليست هى السبب؛ فقد تم تغييرها منذ يومين فقط، كما أنه لم يتم استخدامها سوى لمدة عشر دقائق فقط. فأخذت أعبث وأحرك فى الوصلات الخاصة بها، ثم فتحت برنامج الطابعة فى الكمبيوتر وأخذت استعرض الإرشادات الفنية الخاصة بالطابعة، كما قرأت الضمان وبدأت أستعد لكى أخوض معركة مع الشركة المسئولة حتى صار هذا الأمر مزعجًا بشدة.

خلال ذلك، كان أحد أبنائى قد شاهدنى على هذه الحالة، فأحرجنى بسؤاله لى:

"هل جربت أن تغير حجرة الحبر؟ فربما تكون الحجرة التى اشتريتها غير صالحة؟".

فقلت له وقد بدأ صبرى فى النفاد: "لا، لا يمكن أن تكون كذلك؟ إن المشكلة .....".(وبدأت أصيح فى غضب ثانية).

وفى هذه اللحظة قام ابنى الصغير فى ثقة بتغيير حجرة الحبر واختبار وحدة أخرى كانت تعمل بكفاءة عالية. بعدها ابتسم لى قائلاً:

"أبى، تذكر دائمًا أن تطرح السؤال البسيط أولاً".

إننى أدين بهذه النصيحة من الكتاب لابنى.

الأسئلة التى يجب طرحها فى حياتك اليومية

تعرفنا فى الأجزاء السابقة على القواعد الذهبية لطرح الأسئلة، كما قدمت لك العديد من الأساليب التى تستخدمها فى طرح الأسئلة لكى تجربها وتتعود عليها، كما اقترحت عليك مجموعة من الأسئلة التى تستطيع أن تطرحها على نفسك من أجل أن تؤثر على طريقة تفكيرك وأفعالك.

وفى هذا الجزء الأخير، أهدف إلى أن أجعلك تعرف كيف أن بعض هذه الأمور التى ناقشناها على مدار الكتاب من الممكن أن تطبق بشكل عملى اعتمادًا على أسس معينة فى مواقف الحياة المختلفة؛ حيث تساعد على تغيير طريقة تفكيرنا والحصول على مجموعة جديدة من الأسئلة "السحرية".

لحظات اتخاذ القرار

دعنى أبدأ هذا الجزء عن طريق إعادة ذكر جزء مهم ورد فى بداية الكتاب:

إن القرارات التى نتخذها فى حياتنا والنتائج التابعة لهذه القرارات، تتأثر كثيرًا بالأسئلة التى نطرحها. لذا، تؤثر جودة هذه الأسئلة على القرارات التى نتخذها والنتائج المترتبة عليها.

كلما طرحت المزيد من الأسئلة الجيدة، زادت فرصتك فى الحصول على نتائج جيدة.

عندما يتعلق الأمر بلحظات اتخاذ القرار، نجد أننا جميعًا قد مررنا بلحظات عصيبة واجهنا فيها اتخاذ قرارات صعبة. كيف تشعر عندما تعلم أن القرار الذى ستتخذه من الممكن أن يؤثر بشكل كبير على مستقبلك وحياتك القادمة؟ هل جربت ذات مرة أن تسمع صوتًا يدوى فى عقلك قائلاً: "أنقذنى! أنا لا أستطيع اتخاذ القرار؟". إن الهدف من هذا الجزء من الكتاب هو تقديم مجموعة بسيطة من الأسئلة العامة التى تطرحها على نفسك كمحفزات فعالة تساعد على رؤية الأشياء بطريقة تجعلك تصل إلى القرارات الصائبة.

هل جربت ذات مرة أن تمر بلحظة "وجدتها"؟ أقصد بذلك اللحظة التى تصل إليها بعد معاناة شديدة من كثرة التفكير فى أمر تشعر أنك غير قادر على اتخاذ القرار فيه، ثم تجد فجأة أن شيئًا ما (أو شخصًا ما) أثار انتباهك إلى فكرة تجعلك تصرخ قائلاً: "حسنًا! لقد وجدتها. الآن أستطيع أن أعرف ما ينبغى علىَّ فعله". ولكى تحصل على المزيد من هذه اللحظات، أو على الأقل لكى تتعامل مع قراراتك بذهن صافٍ، أقدم لك قائمة من الأسئلة لكى تُعمِل عقلك فيها، ومن ثم تساعدك على ذلك.

ولكن قبل أن أبدأ، أحب أن أعطيك ثلاثة أسئلة أساسية "تسبق اتخاذ

القرار" يجب أن أطرحها على نفسى قبل الخوض فى المشكلة التى يجب أن آخذ بشأنها القرار:

؟ ١. هل أنا فى حالة صحية وذهنية تسمح لى باتخاذ القرار؟

يجب أن تعرف، كقاعدة أساسية، أنه إذا لم تكن فى حالة ملائمة، لا تحاول أبدًا أن تتخذ القرار؛ فمن الممكن أن تكون فى حالة من الإحباط واليأس، وقد تكون مريضًا أو وصلتك بعض الأنباء السيئة. الهدف من ذلك هو: إذا كانت حالتك الصحية أو الذهنية ستؤثر بالسلب على تفكيرك بطريقة أو أخرى، فعليك حينئذ أن تؤجل قرارك حتى تعود إلى حالتك الطبيعية.

؟ ٢. هل يمكننى أن أتحدث إلى أى شخص آخر يمكن أن يساعدنى فى عملية اتخاذ القرار؟

على الرغم من أن الكلمة الأخيرة ستكون لك، فإن الأمر سيكون أسهل، إذا ما كنت قادرًا على البوح بأفكارك مع شخص آخر. نصيحتى لك: اسأل نفسك: "من الشخص الآخر الذى يمكن أن يشاركنى عملية أخذ القرار؟".

؟ ٣ـ هل لدىَّ ما يكفى من معلومات لكى أصل إلى القرار الصحيح؟

من الغريب أن هناك العديد من الأشخاص الذين يحاولون اتخاذ قرارات اعتمادًا على كمية غير كافية من المعلومات. لذا، يجب أن تسأل نفسك عما إذا كانت هناك أجزاء ناقصة من المعلومات المتوفرة لديك أم لا. ما الذى تحتاج أيضًا إلى معرفته؟ من أين يمكنك الحصول على هذه المعلومات؟

والآن، حان الوقت لاستعراض الأسئلة الخاصة باستهداف الوصول إلى قرارات صائبة.

ما القرار الذى أشعر تجاهه بالراحة؟

أحد الأسباب المهمة التى تجعلنا نشعر بالضغط الشديد عند اتخاذ القرار هو الاعتقاد بأنه يوجد قرار "صائب" على الدوام، وأننا إذا أطلنا الحديث

والجدال وأنهكنا أنفسنا فى التفكير طويلاً، سنحصل فى النهاية على القرار الذى لا يترك مجالاً للشك.

ولكن، لابد أن نفهم أن عملية اتخاذ قرار ليست علمًا له قواعده الثابتة؛ ففى بعض الأحيان، تشعر أنك لابد أن تسلك فى ثقة طريقًا أو آخر اعتمادًا على ما تشعر ناحيته بالراحة. وإذا كان هذا الأسلوب غير واضح بالنسبة لك، حاول أن تجرب سؤالاً مختلفًا: فعليك أن تسأل نفسك بصوت عال، ثم تجيب عن السؤال وفقًا لشعورك ووعيك الداخلى، بغض النظر عما إذا كانت الإجابة تبدو منطقية أم لا. وهذا السؤال هو:

؟ أى القرارات يجعلنى أشعر براحة البال؟

تعلَّم أن تستمع إلى هذه الإجابة التى تأتيك من داخلك.

منذ عدة سنوات، كان علىَّ أن أتخذ قرارًا صعبًا على مستوى عملى؛ فالعرض المقدم إلىَّ كان يبدو رائعًا من جميع الجوانب، ولكن لسبب أو لآخر كان هناك صوت يدوى فى رأسى قائلاً: "لا تتخذ هذا القرار"، ولكننى قررت أن أتقدم وأقوم بهذا العمل على الرغم من أية ظروف. فلم لا، والصفقة تبدو من الناحية المنطقية والعملية لها فائدة كبيرة. ولكن، فى خلال عام اتضح لى أننى اتخذت القرار الخاطئ.

لقد كان الدرس غاليًا. ومنذ ذلك الحين، وأنا أستمع بدقة إلى هذا الصوت الغامض الذى يدوى فى رأسى، والذى يمكنك أن تطلق عليه ما تحب من أسماء - سواء الحاسة السادسة أو العناية الإلهية أو الشك أو الحس البديهى - وأن أتصرف وفقًا لهذا الصوت.

ماذا يحدث إذا اتخذت القرار الخاطئ؟

فى بعض الأحيان، أقع فى مواقف يطلب فيها الآخرون نصيحتى لأنهم غير متأكدين من القرارات التى يمكن أن يتخذوها. وعندما أقترح عليهم رأيًا معينًا، فإنهم يجيبوننى:

"حسنًا، ولكن ماذا إذا حدث كذا وكذا؟".

فأجيبهم: "حسنًا إذن، ما رأيكم فى الخيار الآخر؟".

وعادة ما تكون الإجابة التى أتلقاها:

"لا أستطيع أن أتخذ هذا الخيار أيضًا، لأنه إذا ما ....".

ولذا، فإنهم يبطلون الخيارات المتاحة أمامهم لأنهم يلعبون لعبة "ماذا لو؟".

عندما تصل إلى هذه النوعية من "التفكير العقيم"، حاول أن تجرب مثل هذه الأسئلة التى تساعدك على التفكير بوضوح. فإذا كنت ستتخذ القرار الخاطئ:

- **ما أسوأ العواقب التى يمكن أن تصل إليها نتيجة لذلك؟**
- **هل تستطيع التعايش مع مثل هذه العواقب؟**
- **وفى هذه الحالة، هل تستطيع تغيير رأيك والرجوع إلى خيار آخر مقبول؟**

إذا كنت تعرف الإجابة عن هذه الأسئلة، فإنه حتى إذا ما كان القرار خاطئًا، سيكون هناك خيار بديل مقبول. وإذا لم يكن هناك هذا الخيار فإنك ستستطيع التعايش مع العواقب، ومن ثم ستكون لديك الشجاعة لكى تنفذ قراراتك اعتمادًا على راحتك الداخلية بدلا من الخوف من "ماذا لو؟".

بجانب هذه الأسئلة، يمكنك أن تطرح على نفسك أيضًا:

- **ماذا إذا كان القرار صائبًا؟**
- **ما أفضل شيء يمكن أن يحدث؟**

والآن، اسأل نفسك عما إذا كانت الفوائد المحتملة الناتجة عن قرارك إذا كان صائبًا، تفوق العواقب السلبية الناتجة عن قرارك إذا كان خاطئًا أم لا.

هل علىَّ أن أتساءل عن الأشخاص الذين يتعلق بهم القرار؟

هناك بعض المواقف التى يكون فيها قرارك متعلقًا بالأشخاص الذين من الممكن أن تتعامل معهم إذا اخترت أن تسلك طريقًا معينًا. فقد يقدم إليك أحد الأشخاص عرضًا على مستوى العمل يبدو مغريًا للغاية، أو، على المستوى الشخصى، قد يعرض عليك أحد الأشخاص أن تقوم بشىء معه، وعليك أنت أن تقرر ما إذا كنت ستقبل ذلك أم لا.

اطرح على نفسك هذه الأسئلة وأجب عنها بصراحة إما بـ "لا" أو "نعم" أو "لدىَّ شك فى ذلك":

- هل سأستطيع مواصلة التعامل مع هذا الشخص فى المستقبل؟
- هل يشاركنى نفس القيم التى أؤمن بها؟
- هل أشعر بالراحة تجاه هذا الشخص؟
- هل أحترم هذا الشخص؟

إذا كانت إجابك "نعم" على الأسئلة الأربعة السابقة، إذن لا تتردد فى أن توافق على العرض أو الدعوة المقدمين إليك (وذلك إذا كانت التفاصيل العملية رائعة بالفعل). وإذا كانت الإجابة بـ "لا" أو "لدىَّ شك فى ذلك" على أى سؤال مما سبق، فربما تكون هذه اللحظة التى تتخذ فيها القرار، حيث ترفض العرض أو تعتذر عن الدعوة.

إذا كنت متحيرًا بين خيارين عليك أن تسأل نفسك: "هل هناك خيار آخر ألجأ إليه"؟

عادة ما يجد الأشخاص أنفسهم فى مواقف يركزون فيها على القرار بين أحد خيارين، لدرجة أنهم ينسون أن يسألوا أنفسهم عما إذا كان هناك خيار ثالث أم لا. وفى الواقع، قد ترجع صعوبة اتخاذ القرار فى بعض الأحيان إلى أن القرارين كلاهما ليسا صحيحين على الإطلاق.

عادة ما أتعرض لمواقف مثل هذه فى العمل، عندما يستشيرنى أحد عملائى عما إذا كان يجب أن يفعل شيئًا ما أو آخر، فأسأله:

- **أفهم لماذا أنت محتار بشأن هذين الخيارين، فأنا لا أرى أيًا منهما مناسبًا لك. ماذا إذا فكرت فى شيء آخر يمكن أن يساعدك فى الوصول إلى هدفك؟**

لا يمكنك أن تتخيل مدى الراحة التى تظهر على وجه عملائى عندما أطرح عليهم هذا السؤال! ففى بعض الأحيان أشعر كأن كلًا منهم يقول: "وجدتها".

الاستفادة بقراراتى السابقة

بعد أن عرفنا أنه فى معظم الظروف الصعبة لا يوجد قرار خاطئ تمامًا أو صائب تمامًا، فإن كلًا منا يتخذ قراراته على أمل أن تكون هذه القرارات صائبة أكثر من كونها خاطئة. ومع وضع ذلك فى الاعتبار، عليك أن تحلل القرارات التى اتخذتها من قبل فى حياتك. حدد آخر عشر قرارات مهمة بالفعل قمت باتخاذها، وإذا استلزم الأمر يمكنك أن تعود بالسنين إلى الوراء وأن تستغرق وقتك الكافى، ثم تكتبها باختصار. ويمكنك أن تقرر على سبيل المثال:

- **هل يجب أن أسلك هذا المسار أم لا؟**
- **أى من هذين المنتجين الجديدين يمكن أن نطرحه فى السوق أولاً؟**
- **هل يمكن أن ننجب طفلاً آخر؟**
- **هل يجب أن نرفع أسعارنا أم لا؟**
- **هل يجب أن ننتقل إلى مدينة أخرى أم لا؟**
- **ترى، أى من هذين المكتبين يمكن أن نستأجر؟**
- **هل يمكن أن نشرى منزلاً جديدًا كنوع من الاستثمار؟**
- **هل علىَّ أن أقبل هذه الوظيفة أم أظل كما أنا؟**
- **هل أعمل بمفردى وأبدأ المشروع الخاص بى دون مشاركة أحد؟**

بعد أن تكتب مثل هذه المواقف، عليك أن تسأل نفسك:

- ما الخلفية السابقة لقراراتى، والتى تساعدنى فى اتخاذ القرار الصائب؟

فإذا كانت نسبة نجاحك عالية، يجب أن تكون قادرًا على الثقة فى قراراتك بثقة وراحة بال، أما إذا كان يتكرر وقوعك فى الخطأ، فعليك أن تضع ذلك فى الاعتبار عندما تصيح فى المرة القادمة قائلاً: "وجدتها!".

الاعتماد على دعاء الحاجة

هل سمعت من قبل عن دعاء الحاجة؟ دعنى أردده معك:

يا إلهى، أعطنى القدرة على تقبل الأشياء التى لا أستطيع تغييرها، والشجاعة لكى أغير الأشياء التى أستطيع تغييرها، والحكمة لكى أعرف الفرق.

فى بعض الأحيان قد يكون الموضوع المراد اتخاذ القرار فيه متعلقًا ببعض الأمور مثل:

- هل أستطيع التدخل فى هذا الأمر أم لا؟
- هل يجب أن أتحدث بصوت منخفض أم مرتفع؟
- هل يجب أن أستمر فى القيام بهذا الأمر أم أقلع عنه؟

لكى أساعدك فى الوصول إلى القرار الصائب، عليك أن تستخدم الأفكار التى تم التعبير عنها فى هذا الدعاء كأساس للأسئلة التى تساعدك على اتخاذ القرار فى مثل هذه المواقف:

- إذا كنت ساشترك فى الأمر، هل هذا الشىء يمكن تغييره؟
- وإذا كان هذا الأمر قابلًا للتغيير أو التأثير، هل لدىَّ الشجاعة للاشتراك فى ذلك؟
- وهل أنا لدىَّ الحكمة الكافية لكى أعرف الفرق؟

أجب عن هذه الأسئلة، ومن الممكن أن تصل أثناء تفكيرك إلى القرار الذى تبحث عنه.

"يستطيع العقل غير المبدع تحديد الإجابات الخاطئة، ولكن لا يستطيع تحديد الأسئلة الخاطئة سوى العقل المبدع فقط".

أنطونى جاى، كاتب وصحفى إنجليزى

(١٩٣٠ -)

عندما تواجه المرض

من المؤسف أن هناك بعض الأوقات فى حياتك، لا يمكن تجنبها، ستضطر فيها إلى مواجهة بعض المشاكل المرضية الى قد تصيبك أو تصيب أحد أفراد عائلتك. فى مثل هذه المواقف، تعد معرفة الأسئلة الصائبة التى ينبغى طرحها والشجاعة لطرح هذه الأسئلة والأساليب اللازمة لذلك من الأمور التى قد تفضى إلى الحياة أو الموت.

هل تشعر بالضغط، وأن لسانك معقود، فى وجود الأطباء والاستشاريين وغيرهم من الإخصائيين فى مجال الطب؟ هل شعرت من قبل بالخوف والاضطراب والقلق المرعب الذى يدور حولك بشكل منظم للغاية وأنت جالس فى المستشفى؟ هل شعرت بالإحباط لأن البقاء فى المستشفيات والمراكز الطبية عادة ما يبدو وكأنه "تقييد للوقت" - حيث تعنى دائمًا عبارة "سأعود إليك بالمسكنات خلال دقيقتين" - الانتظار لعدة ساعات؟ الحقيقة هى أن العديد من الأشخاص الذين يدخلون فى دائرة المرض والعلاج يجدون أنفسهم منغمسين فى حالة من "الدهشة" من الإجراءات المؤسسية التى يشعرون فيها بأنهم يفقدون السيطرة.

إذا كنت تتعرض لمثل هذه المواقف، إذن هناك كلمتان من الممكن أن تحدثا فرقًا كبيرًا عندما يتعلق الأمر بما تريد تحقيقه فى مثل هذه المواقف:

فقط اسأل

أليس هذا الأمر واضحًا إلى حد ما؟ ربما، ولكنه لا يكون كذلك دائمًا. هناك أربعة أسباب أساسية وراء عدم استخدام الأشخاص الأسئلة الكافية للحصول على ما يريدون فى مثل هذه المواقف المرضية:

- لا يفكرون فى طرح الأسئلة.
- لا يعرفون أنهم لديهم القدرة على طرح الأسئلة.

- يخافون من طرح الأسئلة لأنهم إما أن يكونوا خائفين أو أنهم يظنون أنهم سيبدون حمقى.
- يخافون من السؤال فى حالة رفضهم للإجابة وعدم رغبتهم فيها.

فى هذا الجزء من الكتاب، سأقدم لك العديد من الأسئلة التى يمكن أن تطرحها على نفسك لتوجه طريقة تفكيرك، بالإضافة إلى الأسئلة التى يمكن أن تطرحها على الآخرين فى عالم الطب. هذه الأسئلة لا تشمل كل شىء، ومن الممكن ألا تغطى جميع المواقف الى قد تقع فيها، ولكنها مجرد أمثلة لكى تحفز لديك الطريقة الصحيحة للتفكير وتعزز لديك عملية طرح الأسئلة (نعم أقولها للمرة الثانية، أعتذر عن التكرار، ولكن قد ينقذ السؤال حياتك).

سوف أعرض لك هنا بعض الأسئلة التى يجب أن تطرحها على نفسك:

هل أسعى للحصول على رأى آخر؟

متى يجب عليك أن تسعى للحصول على رأى آخر؟ الإجابة سهلة، عندما لا يروق لك الرأى الأول. إذا منحك الطبيب الذى عرضت عليه نتائج لم ترق لك أو كنت تفتقد الثقة فى الشخص الذى تتعامل معه لأى سبب كان، فإنه عليك أن تبحث عن رأى آخر.

ومن الواضح، أن قيامك بهذا الأمر أو عدم قيامك به يعتمد على مدى جدية الموقف والظروف المحيطة؛ فأنت ستضطر إلى الموازنة بين رغبتك فى رؤية طبيب آخر والحس البديهى بداخلك.

إذا كنت بالفعل تسعى للعرض على طبيب آخر، فإنه من الجدير بك أن تعرف أن عالم الطب يخضع الآن لبعض التعليمات والإرشادات التى تجبر على "احترام" طلب المريض. لذا يمكنك أن تطلب إحالتك إلى طبيب آخر ولكن دون أن تنتقد الاستشارى السابق. ويمكن أن يؤدى سؤال كهذا ذلك

الغرض:

- لا أريد أن أبدو مريضًا صعب المراس، ولكننى ناقشت قائمة من الأسئلة مع طبيبى السيد "سميث، إلا أن إجابته تكن لم تريحنى. هل هناك طبيب آخر ترشحه لى لكى أحصل منه على رأى إضافى؟

متى كانت آخر مرة راجعت فيها العلاج الذى أستخدمه؟

كنت مدعوًّا على العشاء مؤخرًا، حيث تحول الحديث بين الحاضرين إلى منافسة على من يتناول كمية أكبر من الكبسولات: فقال أحدهم إنه يتناول ١٩ كبسولة يوميًّا، بينما قال آخر إنه يتناول ١١ كبسولة، ولكنه يحقن أيضًا ثلاث مرات بالإنسولين.

العديد من الأشخاص يحصلون على كميات متزايدة من العلاج. ومع وضع ذلك فى الاعتبار، متى كانت آخر مرة راجعت فيها الأدوية التى تستخدمها؟ كل ما عليك فعله هو أن تأخذ ميعادًا من طبيبك، أو الصيدلى؛ فالعديد من الصيادلة الآن يستطيعون إسداء النصيحة لك. ومن الممكن أن تطرح على نفسك هذه الأسئلة:

- ما السبب وراء تناولى كل كبسولة؟
- هل أنا لا أزال فى حاجة إلى تناول هذا الدواء؟
- هل الجرعة لا تزال مناسبة؟
- هل يمكن أن أجرب علاجًا آخر، أم أن التوقف عن العلاج تمامًا سيكون أفضل؟
- ماذا عن الأعراض الجانبية؟

ما الأبحاث الجديدة التى تم التوصل إليها ولا أعرفها أنا أو الأطباء المشرفون على علاجى؟

للأسف، هناك بعض الأوقات التى يقول فيه الأطباء بمنتهى البساطة: "لا يوجد علاج؛ فلا يوجد شىء يمكن أن نساعدك به". ولكننى أعتقد بشدة أنه طالما لا يزال هناك أسئلة يمكن أن تطرحها، فلا يجب أن تستسلم، وأنا أرى

أن هذا السؤال يمثل واحدًا من تلك الأسئلة.

إن الأطباء مجرد بشر؛ فهم لا يستطيعون سوى الاطلاع على المزيد والمزيد، كما أن بعضهم سيكون أكثر إدراكًا من البعض الآخر فيما يخص معرفة آخر التطورات فى مجال الطب. لذلك، اسألهم بذوق:

- ؟ أين يمكننى البحث عما هو جديد فى هذا المجال؟
- ؟ من يمكننى أن أتحدث إليه ويكون متخصصًا فى هذا المجال؟
- ؟ من أفضل المتخصصين والباحثين فى تاريخ هذا المرض؟

فعلى الأقل يجب أن تبحث بنفسك على الإنترنت، وأن تكون مستعدًا لاستخدام الأسئلة فى معرفة أسماء الأطباء الكبار الذين تستطيع التوصل إليهم. وإذا كنت تشك فى هذا الأمر، يمكنك أن تشاهد الفيلم الرائع *Lorenz's Oil*، والذى كان يدور حول قصة طفل أصيب بأحد الأمراض التى نادرًا ما يتخصص فى علاجها أحد، لذا قرر والده أن يتعلم كل شىء عن هذا المرض، وأن يحاول علاجه بنفسه.

سؤال أخير يمكن أن تطرحه على نفسك إذا كنت مترددًا:

- ؟ ما الذى يمكن أن أخسره؟

ما وسائل العلاج البديلة التى يمكن أن أجربها؟

هذا السؤال مماثل للسؤال السابق؛ فهناك العديد من وسائل العلاج البديلة التى يمكنك اللجوء إليها. اسأل من حولك لكى تتعرف على إجابات هذه الأسئلة. اتصل بهم مباشرة واسألهم:

- ؟ ما الأساليب التى يتبعونها؟
- ؟ ما مؤهلاتهم؟
- ؟ ما نوع التدريب الذى تلقوه؟
- ؟ هل هم ينتمون إلى جهة متخصصة معينة؟
- ؟ ما سجل نجاحاتهم فى التعامل مع هذا المرض؟
- ؟ هل تعتقد أنهم يستطيعون مساعدتك فى العلاج؟

من الذى أستطيع التحدث إليه للحصول على المساعدة والدعم؟

لست مضطرًّا دائمًا إلى التعامل مع مرضك بمفردك؛ فلابد أنك ستجد جمعية أو رابطة أو مؤسسة خيرية أو مجموعة دعم محلية أو حتى أحد الأفراد الذين يمكنهم مساعدتك، لأنهم غالبًا ما يكونون قد واجهوا مرضًا مشابهًا من قبل.

كيف يمكنك تلقّى هذا الدعم؟ عليك أن تتصل بأطبائك أو أصدقائك أو المكتبات المحلية أو من خلال البحث على الإنترنت، ثم "فقط أسأل".

ما الأماكن الأخرى التى يمكننى الحصول فيها على العلاج؟

إذا لم يكن يمكنك العلاج فى مدينتك أو بلدك فى إطار زمنى مقبول، على الأقل اسأل نفسك (وهؤلاء الذين تتعامل معهم) عما إذا كانت هناك أى أماكن بديلة أخرى أم لا.

فى معظم الحالات، تستطيع، من خلال طرح الأسئلة فقط، أن تجد الاحتمالات والإمكانيات الأخرى. فعلى سبيل المثال، هل تعلم أن المملكة البريطانية لديها اتفاقات متبادلة للعناية بالصحة مع بعض الدول والأقاليم الأخرى، وهذا يعنى أنه بإمكانك الحصول على العلاج اللازم إما بتكلفة منخفضة أو مجانًا؟

إذا كنت تعرف ذلك عليك أن تستفيد منه، وإذا كنت لا تعرف، أليس من المدهش كم هى المعلومات التى يمكن أن تعرفها من خلال الأسئلة؟

القدرة على معرفة ما يحدث حولك

هل جربت ذات مرة أن تكون فى مستشفى كمريض أو تكون مع أحد أفراد عائلتك، حيث تكون المشكلة الحقيقية مشكلة تواصل؟ فأيًّا كان ما تفعل، فإنك لا تستطيع معرفة ما يحدث حولك بالضبط وما حالتك؛ فالأطباء المبتدئون سيقولون لك:

"إن الطبيب الاستشارى هو من سيقرر كيف سيسير العلاج، وما إذا كنت تحتاج إلى علمية جراحية أم لا".

فتسأله: "متى سيكون الطبيب موجودًا لنتحدث معه؟"، فتأتيك الإجابة مسبوقة بشهيق طويل:

"من المستحيل أن أخبرك بموعده فى الواقع؛ فقد يكون ذلك فى أى وقت - فهو مشغول للغاية".

هل هذا يبدو مألوفًا لك؟ لقد مررت بتجربة شخصية رأيت فيها مرضى ينتظرون بالأيام دون أن يحصلوا على المعلومات التى يريدونها، ومن ثم فإنهم يعيشون فى قلق دائم وصعوبات تنتج عن هذا الموقف.
وإليك ما يمكن أن تفعله فى مثل هذه المواقف: فأنت تحتاج إلى أن تطرح سؤال "كيف" و"متى" على الشخص المناسب. وعلى الرغم من أننى لا أستطيع أن أقدم لك أسلوبًا يصلح للتعامل مع كل استشارى وكل مستشفى فى البلد التى تتعالج فيها، فإننى من خلال التجربة العملية والوقوع فى الخطأ حققت نجاحًا باستخدام هذا الأسلوب.
معظم الاستشاريين لهم سكرتير أو مساعد شخصى. لذلك، اجعل شغلك الشاغل أن تتعرف عليه وأن تحصل على هاتفه والبريد الإلكترونى الخاص به. وعادة ما يستطيع العاملون بالتمريض إعطاءك هذه المعلومات إذا سألت عنها، أو يمكن أن تطلبها من مركز المكالمات الخاص بالمستشفى؛ فعن طريق التسلح بهذا الرقم، كنت أطلبه فى الماضى وأقول مباشرة:

"اسمى أيان كوبر، وابنى مريض لدى الطبيب "شارب". آسف على الاتصال بك مباشرة، ولكننى أتساءل عما إذا كان يمكنك مساعدتى أم لا. لدىَّ بعض الأسئلة والمخاوف التى تنتابنى بشأن حالة ابنى المرضية والعلاج المقترح، ولكننا لم ننجح حتى الآن فى التحدث إلى السيد "شارب" مباشرة. لذا سيكون فضلاً كبيرًا منك إذا ما أخبرتنا متى يكون الوقت المناسب لكى نتحدث إليه هاتفيًا لدقائق قليلة أو نرتب موعدًا لنراه شخصيًا".

فى المواقف التى أقوم فيها بذلك، كنت إما يتم توصيلى بالطبيب فورًا، إذا كان موجودًا فى ذلك الوقت، أو كنت أحصل على فترة ضئيلة من الوقت لكى أقابله. على الأقل، عادة ما كان يساعدنى سؤالى وطريقتى المباشرة فى الاقتراب أكثر من المعلومات التى أريد الحصول عليها.

الأسئلة التى يجب أن تطرحها إذا ما عرفت أنك فى حاجة إلى العلاج أو إجراء عملية جراحية أو إجراء طبى معين

اصطحب معك هذه القائمة أو حتى الكتاب نفسه لمزيد من الثقة. أخبر الاستشارى أو الإخصائى مباشرة فى بداية اللقاء:

- **أمل ألا تمانع فى ذلك، ولكننى جهزت قائمة كاملة بالأسئلة التى أحتاج أن أطرحها عليك. لذا أرجو أن تترك لى وقتًا أتناقش معك فى هذه الأسئلة قبل أن ننتهى من الكشف.**

وبينما تطرح هذا السؤال، عليك أن تخرج القائمة وتضعها أمامك؛ فهذا يجعل من الصعب تجاهلها.

بعض الأسئلة المقترحة كبداية:

- **لماذا تعتقد أن هذا الإجراء ضرورى لى؟**
- **إذا لم ينفذ هذا الإجراء، هل هناك طرق أخرى يمكن أن تساعد فى العلاج؟**
- **ما أفضل نتيجة ممكنة يمكن الحصول عليها؟**
- **ما مخاطر هذا الإجراء؟**
- **من، بالضبط، الشخص الذى سينفذ لى هذا الإجراء؟**
- **كم عدد المرات التى نفذ فيها هذا الشخص ذلك الإجراء؟ وما نسبة نجاحه فى ذلك؟**
- **ماذا إذا اخترت ألا أعالج بهذه الطريقة؟**
- **إذا كنت أنت أو أحد أفراد عائلتك قد أصبت بهذا المرض، ماذا ستفعل؟**
- **هل هناك أية أسئلة أخرى تعتقد أننى نسيتها؟**
- **إذا أردت أن أحصل على رأى إضافى فقط للشعور براحة البال، كيف أستطيع الحصول على الأشعة ونتائج التحاليل؟**

آمل أن تكون بصحة جيدة دائمًا حتى يكون هذا الجزء أقل الأجزاء قراءة بالنسبة لك.

"كل اكتشاف تتولد معه أسئلة جديدة".

آرثر بلوتش، مؤلف أمريكى

عند القيام بصفقات تجارية

سواء كنت تعمل فى شراء وبيع المنازل، أو تجرى بعض المفاوضات المعقدة من أجل التوصل إلى بعض الصفقات فى العمل، أو تقوم بتوزيع المهام أثناء جمع التبرعات السنوية فى نادى الكريكت، أو تحاول دخول مزاد لشراء سلعة ما، فأنت بلا شك تجد نفسك فى موقف لابد أن تعقد فيه اتفاقًا. ولكن الأهم من ذلك، هو أننى أستطيع أن أضمن لك الحصول على صفقات مع بعض الأشخاص فى المستقبل.

فى هذه الجزئية من الكتاب، أريد أن أظهر لك أن العامل الأساسى للوصول إلى صفقات جيدة هو طرح أسئلة جيدة. وقبل أن أستمر فى الحديث عن هذا الموضوع، من المهم أن تضع فى الاعتبار أن هذا الكتاب لا يدور حول مهارات التفاوض. ولكننى أريد بالفعل أن أقدم لك عددًا قليلاً من الأسئلة العامة التى يمكن أن تطرحها على نفسك أو على أى شخص تتعامل معه - تلك الأسئلة التى ستساعدك فى زيادة عدد فرصك للحصول على ما تريد.

فى البداية، سوف أعرض لك هنا بعض الأسئلة والقواعد البسيطة التى يمكن أن تنسى فى غمار "عقد الصفقات". لذا، حاول أن تتذكرها لكى تطبقها بفاعلية:

من يبدأ أولاً؟

قبل أن تندفع فى عرضك أو اقتراحك أو سعرك "فقط اسأل" نفسك:

؟ هل من الأفضل أن أبدأ أولاً أم أجعل الشخص الآخر يبدأ؟

على الرغم من أن هناك استثناءات، فإن نصيحتى لك: عليك أن تبذل قصارى جهدك لكى تجعل الطرف الآخر هو الذى يبدأ العرض متى كان ذلك ممكنًا؛ فهذا يعطيك المرونة الكاملة إما لتوافق أو تقترح بديلاً أو تبتعد عن الأمر برمته. فعندما تجعله يظهر أوراقه كاملة، فإنك تحافظ بذلك على

سيطرتك على الموقف.

بالطبع، ليس من السهل دائمًا أن تجعل ذلك يحدث، ولكن على الأقل عليك أن تجرب. تذكر القاعدة التى أتبعها منذ بداية الكتاب:

من يطرح الأسئلة يسيطر على الحوار

إذا كنت تبيع سيارتك على سبيل المثال، يمكنك أن تسأل:

"كم تريد أن تدفع ثمنًا للسيارة؟".

وبدلاً من أن تجيب، يجب أن تبحث عن سؤال يجعلك تسيطرعلى الموقف:

- ما الثمن الذى تستعد لدفعه؟

سوف تندهش كيف أن رد الفعل هذا سيثمر عن عرض مبدئى، لأن معظم الأشخاص لا يستطيعون تجاهل السؤال المباشر.

إذا كنت مكانك، كيف كنت سأتصرف؟

هذا السؤال مهم؛ فعن طريق طرح هذا السؤال، تجبر عقلك أن يحترم حقيقة أن الطرف الآخر يريد أيضًا أن يشعر بالراحة تجاه الاتفاق النهائى. فيجب ألا يكون هدفك هو أن تحصل على ما تريد على حساب راحة الطرف الآخر، ولكن أن تجد حلًا له منافع متبادلة أو يصلح لكليكما. لذا، اطرح على نفسك هذه النوعية من الأسئلة:

- ما مدى أهمية هذه المفاوضات للأطراف الأخرى؟
- ما هى خياراتهم الممكنة وكيف تبدو ردود أفعالهم؟
- ما الفوائد التى يمكنهم الحصول عليها من عرضك؟
- ما الصفقة التى يأملون فى الحصول عليها؟
- ما الذى سيجعلهم يشعرون بالراحة تجاه الاتفاق النهائى؟
- ما المبادئ والفوائد العامة التى يمكنك أن تشاركهم فيها؟
- ما الأسباب التى قد دفعهم لرفض عرضك؟

؟ ما الأسئلة التى قد يرغبون فى طرحها عليك؟

بمجرد أن ترى الأمر من وجهة نظرهم، سوف تصبح أكثر قدرة على التفاوض.

لا تلعب دور قارئ الأفكار واطرح أسئلة جريئة

بدلًا من أن تحاول قراءة أفكار الطرف الآخر وتخمين كيف سيكون موقفه ورد فعله، يمكنك أن تسأله مباشرة، حتى ولو باستخدام بعض الأساليب "المهدئة" للحديث، والتى ذكرتها من قبل. على سبيل المثال:

؟ اعذرنى إذا طرحت عليك هذا السؤال الجرىء بالفعل، ولكن ما الذى تأمل بالضبط فى الحصول عليه من هذه الصفقة بيننا؟

؟ ما أهم المنافع التى يمكن أن تحصل عليها من عملنا معًا؟

بمجرد أن تبدأ فى طرح هذه الأسئلة وأن تجعل الطرف الآخر يتحدث ستندهش من مدى المعلومات التى أمدك بها، والتى يمكنك أن تستخدمها.

وصلت فى أحد الأيام إلى مقر شركة عميلة لكى أعطيهم جلسة تدريبية. وبينما كنت أجلس فى مكان الاستقبال، طلب منى أحد الشركاء أن يحدثنى على انفراد؛ حيث أظهر لى خطابًا من إحدى المؤسسات الكبيرة يخبر الشركة العميلة لدىَّ أنه قد تمت دعوتهم لإتمام إحدى الصفقات ويطلب منهم التأكيد على قبولهم للأمر وتقديم التفاصيل الخاصة بأجورهم. وكانت الشركة العميلة تريد منى معرفة ماذا يرسلون.

لقد أخبرتهم ألا يرسلوا أى شىء حتى يتعرفوا على المزيد مما تطلبه الشركة الكبيرة؛ فاتصلت بهم وطرحت عليهم أسئلة صريحة ومباشرة. وخلال المكالمة، سألتهم كيف اتخذوا قرارهم النهائى وما نظام ومستوى الأجور التى يرونها مناسبة لهم. ويمكنك أن تصدق أو لا تصدق؛ فمن خلال طرح هذه الأسئلة عليهم، لم يخبرونى فقط بمستوى الأجور التى يريدونها، ولكنهم أيضًا أخبرونى بالأجور التى تلقوها بالفعل من الشركات الأخرى.

ومن خلال التسلح بكل هذه المعلومات، استطاعت شركتى أن تفاوض وأن تحصل على

العمل بالمستوى الذى يحقق الصالح لكلا الطرفين.

ما الصفقة التى سأكون سعيدًا بها؟

لا تحير نفسك! فقبل أن تحاول الدخول فى أى صفقة، عليك أن تحدد فى ذهنك الصفقة التى ستسعدك، وعلى أية شروط ستقبلها. وبهذا الشكل، ستقرر ما إذا كنت ستقبل أم سترفض الصفقة برمتها.

اطرح أسئلة تعد عليك بتغذية مرتدة

إن الحصول على رد فعل أثناء التفاوض، حتى وإن كان سلبيًا، أفضل بكثير من عدم الحصول عليه. ولكى تتأكد من الحصول على رد فعل معين فى معظم المواقف، يمكنك "فقط أن تسأل" الطرف الآخر أسئلة تعود عليك بتغذية مرتدة.

فعلى سبيل المثال، إذا اقترح سعرًا معينًا، اسأل:

- كيف يبدو لك هذا السعر؟
- هل هذا السعر مقبول بالنسبة لك؟
- هل كان هذا السعر متوافقًا مع توقعاتك؟
- هل أنت غير سعيد بإتمام هذه الصفقة؟

ويمكنك أيضًا أن تطلب تغذية مرتدة بموعد معين لتزيد من سيطرتك على الطرف الآخر. فعلى سبيل المثال:

- متى يمكننى أن أحصل منك على تغذية مرتدة؛ لأننى لن أستمر فى هذه الصفقة سوى ليوم الخميس فقط؟

الأمور الأخرى القابلة للتفاوض والمقايضة

عندما يتعلق الأمر بالصفقات التجارية أو حتى التعاملات المالية الشخصية فإن التركيز كله عادة ما يكون على النقود. لذا، حاول أن تسأل نفسك عن

العوامل الأخرى التى يمكن أن تكون جزءًا من المفاوضة. إذا كنت تريد التفاوض بشأن تقليل السعر، فأنت تحتاج أن تسأل نفسك:

- ما الذى أستطيع أن أقدمه فى المقابل؟

تعد المقايضة من الأساليب التى يمكن أخذها فى الاعتبار كإحدى طرق التجارة.

من الممكن أن تسأل:

- إذا كنت سأفعل لك كذا وكذا هل ستساعدنى فى شىء آخر دون تبادل أموال؟

بعض الأشياء الأخرى التى يجب الاهتمام بها لتحقيق هذه المعادلة من الممكن أن تكون:

الفترة المحددة:

- إذا كنت سأجهز لك ما تريد غدًا، هل من الممكن أن تدفع السعر الذى طلبناه فى البداية؟

الترويج المستقبلى:

- إذا كنا سنروج خدمتك بين قاعدة عملائنا، ما مقدار الخصم الذى يمكن أن نحصل عليه؟

ما العوامل الأخرى القابلة للتفاوض، والتى يمكن أن تفكر فى استخدامها وفقًا للموقف الذى تجد نفسك فيه؟

كيف يمكننى بناء ألفة مع الطرف الآخر؟

هناك مقولة قديمة تقول: "الأشخاص يشترون البائع قبل السلعة"، وهذه المقولة تعنى أنه يمكنك أن تحقق مكسبًا كبيرًا من الأشخاص الذين تتعامل معهم. مع وضع ذلك فى الاعتبار، وقبل أن تتعمق كثيرًا فى المناقشات الخاصة بعقد الصفقة، "فقط اسأل" نفسك:

- ماذا أستطيع أن أفعل أو أقول من أجل أن أهيئ البيئة المناسبة لمناقشة الصفقة؟
- ماذا يمكننى أن أفعل لكى أجعل الطرف الآخر فى الحالة المناسبة والتى تجعله أكثر

تقبلاً لعرضى؟

- **ماذا يمكننى أن أفعل كى أساعده؟**
- **ماذا يمكننى أن أسأل لكى أجعله يتحدث عن نفسه؟**

لا تنس أن الأمر لا يتوقف فقط على ما تقول، وإنما على كيف تقوله أيضًا.

يمكنك أن تعود إلى الجزء الخاص بـ تكنولوجيا الأسئلة" فى الجزئية التى تناولت نبرة الصوت والتوكيد فى الحديث ولغة الجسد والإيماءات؛ ففى هذه الجزء أوضحت كيف أن ما تقوله - أى الكلمات التى تستخدمها بالفعل - لا يسهم إلا بنسبة صغيرة من التواصل الفعال بينك وبين الطرف الآخر. لذا من الممكن أن تستفيد من الرجوع إلى هذا الجزء ثانية؛ حيث سيوفر لك بعض الأدوات الفعالة، والتى ستساعدك فى التأثير بشكل إيجابى على الأشخاص على المستوى غير الشفهى.

"لكى تجد الإجابة الدقيقة، لابد أن تسأل، أولًا، السؤال الدقيق".

إس. توبين ويبستر، واضع معجم" ويبستر"
(١٧٥٨_١٨٤٣)

الدخول فى حوار مع الطرف الآخر

هل لاحظت من قبل كيف يستطيع بعض الأشخاص الاستحواذ على انتباه من حولهم؟ هل جربت من قبل أن تكون فى أحد الأحداث الاجتماعية أو العملية وتأثرت ببعض الأشخاص الذين ينتقلون من شخص إلى آخر وهم يدخلون معه فى حوارات ودودة؟ هل تنتظر حضور بعض اجتماعات العمل التى تسعى فيها إلى إقامة علاقات مع أشخاص يمكنهم مساعدتك؟ هل تشعر بالانفعال والقلق عندما تكون فى مناسبات اجتماعية تضم عددًا كبيرًا من الأشخاص أو تقلق بشأن من ستتحدث إليهم وماذا ستقول لهم؟

ما سر أن تكون جيدًا فى إدارة الحوار؟ هل هناك شىء يفعله الأشخاص الهادئون - الذين ينجحون فى حواراتهم - ولا يفعله الآخرون؟ الإجابة: نعم. فإذا أردت أن تكون جيدًا فى الحديث إلى الآخرين وأن يكون حديثك فعالاً على المستوى العملى والشخصى، فكل ما تحتاج فعله هو إتقان مهارتين اثنتين:

تعلم كيف تطرح أسئلة

استمع إلى الإجابات

إن الأمر بسيط للغاية!

إننى أستطيع أن أكتب عن هاتين المهارتين بتفصيل شديد، ولكن فن الحديث موضوع ضخم للغاية لدرجة أنه يمكن أن يُفرَد له كتاب خاص. ولكن مع الوضع فى الاعتبار الهدف من هذا الكتاب والمساحة المتاحة، فإن هذا الجزء يهدف ببساطة إلى التأكيد على أهم الأسئلة العملية على الإطلاق - السؤال الذى يبعث نسبة كبيرة من القلق داخل الأشخاص عندما يكونون فى مواقف اجتماعية: عن ماذا أتحدث؟

عمَّ يجب أن أتحدث؟

والإجابة البسيطة عن هذا السؤال هى أن تطرح أسئلة على الآخرين فى المواضيع المشتركة بينكم، ولكن مع تجنب الأسئلة "المغلقة"، والتى تكون الإجابة عنها إما "نعم" أو "لا". ومن الممكن أن تتضمن هذه الأسئلة الأشخاص أو الأماكن أو أو الآراء، أو حتى التجارب.

إذا كان ذلك يبدو صعبًا، ولن يساعدك كثيرًا، دعنى أبسطه لك عن طريق إخبارك أنه يوجد شىء واحد لا بد أن يكون مشتركًا بينك وبين أى شخص تقابله فى أى موقف اجتماعى أو فى العمل، ويمكنك أن تبدأ دائمًا به ككاسر للحواجز بينكما. هل تعلم ما هو؟ إنه سؤال عن الموقف الذى يضمكما معًا.

يمكنك أن تبدأ الحديث دائمًا عن طريق طرح سؤال يرتبط بكل منكم أينما كنتم. دعنى أوضح لك ببعض الأمثلة:

إذا قابلت شخصًا ما لم تقابله أبدًا من قبل فى إحدى المناسبات الخاصة والاجتماعية، يمكنك أن تسأل:

- **إذن، كيف تعرف "بوب"؟**
- **هل أنت من عائلة العروس أم العريس؟**

إذا كنت فى إحدى مناسبات العمل، كندوة مثلا، يمكنك أن تسأل:

- **ما رأيك فى المتحدث؟**
- **هل أنت منتظم فى الحضورإلى هنا؟**

حتى فى المقابلات العشوائية كالقطار أو الطائرة، يمكنك أن تجد شيئًا مشتركًا بينكما لكى تستخدمه كسؤال تكسر به الحواجز من أجل أن تبدأ الحديث:

- **إلى أى مدى تعتقد سيستمر هذا التأخير؟**
- **هل تقوم بهذه الرحلة بشكل متكرر؟**

والآن، لقد بدأت الحوار ودخلت فيه، إذن كيف تحافظ على استمرارية الحوار؟ حسنًا، أنا شخصيًا لدى خمسة مواضيع عامة فى قائمة الأسئلة الخاصة بـ "الحوار الصغير". كل ما أفعله هو أن أضع أسئلة عامة تدور حول هذه المواضيع. حقًا، إن هذه الأسئلة أساسية وبسيطة، ولذا أطلق عليها "الحوار الصغير" - لكن لا تنتقد هذا الأسلوب، بل فكر لبرهة من الوقت فى أقرب أصدقائك وفيمن تربطك بهم علاقة فى العمل وزوجك وزوجتك. فكر فى أول مرة قابلتهم فيها - ألم يكن أول حديثك بهم هو مجرد "حوار صغير"؟ لا تنس أن "الحوار الصغير" من الممكن أن يقود إلى علاقات كبيرة.

هذه هى مواضيعى العامة:

- العمل
- مسقط الرأس
- العائلة
- الإجازات
- المواضيع الجارية على الساحة

وهناك بعض الأسئلة المهمة التى يمكن أن تطرحها فى كل موضوع، والتى سوف أعرضها لك فيما يلى.

أسئلة متعلقة بالعمل

سوف أقدم لك هنا بعض الأسئلة التى تجعلك تستمر فى الحوار. وبالمناسبة، لاحظ كيف أن بعضها مرتبط بالعمل والبعض الآخر يرتبط بالاهتمامات الفردية:

- **ماذا تعمل؟**
- **ما المجال الذى تعمل فيه شركتك؟**
- **منذ متى وأنت تعمل فى هذا المجال؟**

- ما مدى توسع عملك؟
- كيف بدأت العمل فى هذا المجال؟

أسئلة متعلقة بالوطن

هنـــاك بعض الأسئلــة البسيطة غــير المتطفلة، والتــى من السهـل عليك أن تطرحهــا لكى تساعـدك فى فهم الشخص الذى تتحدث معــه والتعمق فى شخصيتــه. وتعـد هذه الأسئلة مــن أروع البدايات التــى تكسر الحواجز بين الأشخاص، كما أنها دائمًا ما تجذب أطراف الحديث فى موضوعات أخرى. من هذه الأسئلة:

- كيف يبدو المناخ فى ...؟
- من أين أنت؟
- كيف جئت إلى هنا اليوم؟
- متى ستعود؟
- ما المدة التى عشتها هناك؟

أسئلة متعلقة بالأسرة

عندما تبدأ حوارًا عامًا، فإن هذه النوعية من الأسئلة ستوفر لك أرضًا مشتركة بينك وبين الشخص الذى تخاطبه. فيمكنك أن تسأل:

- هل لديك أطفال؟
- ما عددهم؟
- ما أعمارهم؟
- ماذا يعملون؟
- إذن فهم يدرسون، أين يدرسون؟
- ما شعورك إذا صرت جدًا؟

أسئلة متعلقة بالإجازات

يحب الأشخاص التحدث عن إجازاتهم القادمة أو التى قاموا بها بالفعل. على سبيل المثال:

- هل لديك أى خطط لقضاء إجازة الصيف؟

- ؟ ما المكان الذى تفضل قضاء إجازتك فيه؟
- ؟ تبدو غامق البشرة، هل أنت عائد لتوك من مكان ما؟ أين كنت؟
- ؟ لطالما كنت منبهرًا بالذهاب إلى هناك. فى أى مكان تنصحنى أن أقيم؟

أسئلة متعلقة بالمواضيع الجارية على الساحة

دائمًا ما يكون هناك بعض الأحداث المهمة على المستوى المحلى أو الدولى أو حتى بعض برامج التليفزيون التى يمكن أن تسأل عنها. حاول أن تتجنب المواضيع السياسية أو الدينية البحتة ما لم تكن مرتبطة مباشرة بالحدث أو المكان الذى أنت فيه. حاول أن تجعل الحوار خفيفًا، ومن الممكن أن تسأل عن:

- ؟ ترى ما رأيك فى فرص منتخبنا فى مباراة الليلة؟
- ؟ ترى من تظن سيكسب المباراة؟
- ؟ هل شاهدت هذا البرنامج على التلفاز الذى عرض الليلة الماضية، وكان يدور حول الرجل الذى انفجر ذراعه؟

تجنب الفخاخ التى قد تقع فيها أثناء الحديث

بغض النظر عما إذا كنت فى بيئة عمل أو كنت فى أحد المناسبات الاجتماعية والشخصية، هناك بعض الفخاخ المختلفة للحوار، والتى يمكن أن تقع فيها، وأنا أطرح هذه الفخاخ صراحة حتى تنتبه إليها، ولكى تسأل نفسك سرًّا عما إذا كنت مذنبًا فى الوقوع فى أى منها أم لا:

- الفشل فى الاستماع إلى الإجابات الخاصة بأسئلتك.
- الفشل فى انتظار أن يجيب الشخص على سؤالك ومن ثم الإجابة على السؤال بنفسك.
- طرح الأسئلة ثم الإسراع إلى الحديث عن نفسك.

طرح الأسئلة دون الاستماع إلى الإجابات

دعنى أضرب لك مثلاً بسيطًا على ذلك: كم مرة جربت أن تكون فى إحدى

الحفلات الاجتماعية أو المناسبات العملية ثم سألت أحد الأشخاص عن اسمه، لتنساه بعد عدد قليل من الثوانى، هل ألقيت باللوم فى هذا الموقف المحرج على ذاكرتك الضعيفة؟

لدىّ أخبار جيدة لك؛ فالأمر ليست له علاقة بذاكرتك على الإطلاق، فالسبب وراء نسيان اسم الشخص هو أنك لم تنصت فى الأساس إلى رده عليك؛ فما كنت تفكر فيه صراحة هو ما ستقوله بعد ذلك.

الإجابة عن أسئلتك قبل أن تعطى الطرف الأخر الفرصة للرد

هل وجدت نفسك من قبل فى حوار صغير مع أحد الأشخاص عن طريق طرح بعض الأسئلة عليه، ثم وجدت أنك تجيبها نيابة عن هذا الشخص. من الممكن ألا تكون قد لاحظت ذلك من الأساس. وسوف أعرض لك هنا بعض الأمثلة البسيطة على ذلك:

أنت تسأل: "كيف حالك؟".

ثم تجيب أنت أيضًا قبل أن تمنحه الوقت الكافى للإجابة: "أفضل الآن".

أنت تسأل: "كيف كان الطقس فى هذه الإجازة؟".

ثم تضيف: "لقد سمعت أنه كان رائعًا".

كما أننى قابلت بعض مسئولى مبيعات محترفين يفعلون ذلك:

فهم يسألونك: "كيف يبدو لك السعر؟" فى محاولة منهم لإتمام الصفقة، ثم يجيبون بسرعة شديدة دون انتظار ردك عليهم: "إذا كان السعر غاليًا، أنا واثق من أنه يمكن تعديله قليلاً من أجلك".

هل تفهم ما أقصد؟ إذا كنت تفعل ذلك، لا بد أن تدرك هذه المشكلة؛

فهى تمثل عقبة فى طريق التواصل الفعال والمؤثر، كما أنها تحول وصولك إلى ما تريد - القاعدة البسيطة والواضحة لذلك هى:

اطرح أسئلتك،

واصمت حتى تحصل على الإجابة،

ثم أنصت للإجابة عندما تأتيك

طرح الأسئلة، ثم الإسراع إلى الحديث عن نفسك

من المشاكل الأخرى التى قد تقع فيهادون أن تدرك هى أن تطرح سؤالاً على أحد الأشخاص، لكى تسمع إجابته فى سرعة شديدة ثم تحول تركيز الحوار على نفسك. عندما تطرح على شخص سؤالاً له إجابة مهمة، فإنك بدلاً من الاستماع إلى ما يقولونه فإنك بمنهى السهولة تقفز على الفور إلى قصة أخرى خاصة بك وتربطها بمجمل ما قاله. عندما تفعل ذلك، تظهر أنك تفضل الحديث أكثر من الاستماع وتهتم بذاتك أكثر من اهتمامك بالطرف الآخر؛ فهذه ليست طريقة جيدة للاستمرار فى الحديث أو بناء علاقة جيدة.

فى إحدى المناسبات الإجتماعية القريبة، سألنى شخص لم أقابله منذ فترة: "كيف حال والدتك؟".

فبدأت أقول: "فى الواقع، أنا قلق بشأنها؛ فهى ليست فى حالة جيدة، حيث أصيبت بالزهايمر كما أنها....." ولكنه قاطعنى قائلاً: "أعرف جيدًا مرض الزهايمر - إنه مرض مرعب، وقد أصيب والدى به وكان .....".

قضيت بعد ذلك ١٥ دقيقة وأنا استمع إليه وهو يتحدث فيها عن والده والمرض الذى أصيب به.

لم يكن ذلك يعنى أننى لم أهتم بالحديث ولكن الأمر يكمن فى أنه انحرف عن موضوع الحديث فى هذه اللحظة. لذا، إذا طرحت على شخص سؤالاً، فبدلاً من أن تقاطعه بمجرد أن يبدأ الحديث لتبدأ أنت فى حكى قصة خاصة

بك، عليك أن تستمع إلى إجابته كاملة ثم تطرح سؤالاً آخر له علاقة بإجابته. وعلى أية حال، فإنه فى معظم الحوارات الجيدة، ينهى الأشخاص حديثهم بطرح سؤال مماثل عليك. ففى المثال السابق، إذا لم يكن هذا الشخص قد قاطعنى، كنت سأنهى إجابتى على سؤاله قائلاً: "وكيف حال والدك؟".

تذكر أن الحوارات الجيدة مثل لعبة التنس؛ حيث يتبادل الطرفان دورهما فى سؤال بعضهما البعض.

"من الأفضل أن تعرف بعض الأسئلة عن أن تعرف كل الإجابات".

جيمس ثوربر، مؤلف أمريكى ورسام كاريكاتير

(١٨٩٤_١٩٦١)

عند تقديم الشكاوى أو تلقيها

لقد تعرض الكثير منا لشراء سلع ظهر بعد ذلك أنها معيبة، أو أنك ربما "حلمت" ذات مرة بقضاء إجازة تحولت بعد ذلك إلى كابوس. كم مرة تلقيت خدمة غير مرضية أو شعرت بالحزن نتيجة الطريقة الظالمة التى عاملك بها أحد أصدقائك أو عملائك؟

فى بعض أوقات حياتك قد تكون مضطرًا إلى الشكوى من أمر ما، وقد تتعرض فى المستقبل إلى بعض المواقف التى تضطرك إلى الشكوى ثانية. والأسوأ من ذلك، إذا كنت فى عالم التجارة والأعمال، فإنك معرض من حين لآخر إلى أن تجد نفسك الطرف المتلقى للشكاوى.

ماذا تفعل عند تقديم الشكاوى؟ هل أنت كفء فى ذلك؟ هل عادة تحصل على ما تريد؟ كيف تشعر وأنت تفعل ذلك؟ إن العديد من الأشخاص يشعرون بالخوف من التذمر والشكوى؛ فوفقًا للأبحاث التى تجرى على المستهلكين، فإن ٩٦ ٪ من المستهلكين لا يشتكون إطلاقًا حتى وإن لم تنل السلعة أو الخدمة رضاءهم.

وإذا كنت تشك فى هذا الرقم، يمكنك أن تعود قليلاً إلى الوراء لتتذكر آخر مرة ذهبت فيها إلى أحد المطاعم ولم تلق خدمة جيدة. هل استدعيت مدير المطعم على الفور لتقدم له شكوى بذلك؟ هل قمت بعد ذلك بكتابة شكوى أم فعلت كما يفعل معظم الأشخاص؟ هل تتحدث بشجاعة مع من يرافقونك عن مدى سوء الخدمة وما يجب أن تقوله فى ذلك، ولكن عندما يأتى النادل ويسألك "هل كل شىء على مايرام؟"، لا تفعل أو تقول أى شىء فيما عدا ترك البقشيش الذى تتركه عادة؟ هيا، اعترف بذلك، هل هذا أنت؟

إن الغرض من هذا الجزء من الكتاب هو التأكيد على أن الطريقة الأكثر فاعلية للشكوى أو للتعامل مع الشكوى التى تتلقاها هى طريقة "فقط اسأل". نعم، إن الأسئلة يمكن استخدامها فى "التأثير" على الشخص الذى تتعامل

معه عندما تكون (أو يكون) فى حالة من الشكوى، ومن الممكن أن تساعدك أيضًا فى الوصول إلى حل للموقف.

ولن تندهش إذا ما عرفت أن العديد من هذه الأسئلة هى مجرد تطبيقات عملية لبعض الأساليب والأفكار التى ذكرتها بالفعل فى هذا الكتاب. وكما عرفت فيما سبق، فإن بعض هذه الأسئلة من الممكن أن تطرحها على الآخرين، بينما يحتاج بعضها إلى أن تطرحه على نفسك (وذلك قبل أن تتفوه بالشكوى إلى الآخرين).

أسئلة ينبغى أن تطرحها على نفسك قبل أن تعلن عن شكواك

صدق ذلك أو لا تصدقه، فأحد أهم الأسباب التى تكمن وراء فشل الأشخاص فى الحصول على نتيجة مرضية من شكواهم، هو أنهم لا يطرحون على أنفسهم أولاً مجموعة من الأسئلة المهمة.

لذا، فإننى أعرض لك هنا بعض الأسئلة التى يجب أن تطرحها على نفسك أولاً:

؟ ماذا أريد؟

من الشائع للغاية أن ينطلق الأشخاص فى شكواهم دون أى تفكير مسبق عما يريدونه بالفعل من الطرف الآخر. لذا، قبل أن تشتكى، اسأل نفسك ماذا أريد؟ هل أنت تسعى للحصول على اعتذار أم اعتراف من الطرف الآخر أنه مخطئ؟ هل تريد منه أن يأخذ خطوات عملية لتغيير بعض الأمور فى طريقة تصرفه وأسلوبه الشخصى فى المستقبل؟ أو أنك ربما تريد إعادة أموالك إليك أو تريد تعويض مالى.

؟ إذا كان ما أسعى إليه هو التعويض، فما قيمته؟

ليس من الضرورى بالطبع أن تفصح عن هذا الأمر بمجرد أن تبدأ شكواك، ولكن يجب أن تحدد رقمًا محددًا فى ذهنك، وإلا لن تعرف متى تتوقف عن الشكوى.

عندما تسأل نفسك "ما القيمة التى أريدها؟"، لا تطرح هذا السؤال من منطلق وجهة نظرك الشخصية فحسب، ولكن يجب أن تأخذ فى الاعتبار أيضًا كم سيكون هذا المبلغ عادلاً ومناسبًا للطرف الآخر أيضًا.

؟ ما نوعية المستندات والأدلة التى يريدها الطرف الآخر منك؟

هناك بعض المواقف التى يكون فيها من المنطقى أن تطلب المؤسسة المقدم إليها الشكوى بعض الإيصالات أو فواتير الشراء أو الصور أو غير ذلك من الأدلة، حتى تستطيع الرد على شكواك. لذا، قبل أن تتصل بهم، عليك أن تسأل نفسك عن نوعية البيانات والتفاصيل التى قد تطلب منك.

؟ من بالضبط يجب أن أقدم الشكوى له؟

هذا السؤال مهم للغاية بالفعل؛ فإذا قصدت الشخص الخاطئ، ستحد بذلك من فرص نجاحك فى الحصول على ما تريد، وهذا السؤال يرتبط بالطبع بالإجابة عما تريده بالضبط من هذا الشخص؛ فقد تكون شكواك موجهة إلى العامل فى محطة ليدز، حيث إن البطاطس المقلية التى اشتريتها بسعر ٧,٧٥ جنيهًا صباح أمس كانت طرية للغاية.

لذا، قبل أن تتسرع فى شكواك، "فقط اسأل" نفسك عن أفضل شخص يمكن أن تقدم إليه شكواك. وبالطبع، فإن هذا هو الشخص الذى يستطيع من خلال موقعه أن يمنحك ما تريد. وإذا كانت أمامك خيارات مختلفة، فإن نصيحتى لك هى أن تبدأ من المناصب الأدنى فى المؤسسة وتصعد حتى تصل إلى الأعلى، بدلا من العكس؛ فهذه الطريقة تمنحك فرصًا أخرى للشكوى إذا ما تم رفضها فى البداية ولم تحصل على النتيجة التى تأمل.

؟ كيف يجب أن أشتكى؟

هل يجب أن تفعل ذلك من خلال التليفون أم شخصيًّا أم تقدم شكوى كتابية؟ أى الطرق ستمنحك أفضل فرصة للحصول على نتائج إيجابية؟ هل المؤسسة التى تتعامل معها لديها نظام رسمى للتعامل مع الشكاوى؟ هل

يجب أن تسير وفق هذا النظام؟ عليك أن تطرح على نفسك هذه الأسئلة فى البداية.

فى العديد من الحالات، نجد أن الظروف والشروط التى يخضع لها اتفاقك مع الطرف الآخر هى التى تحدد إجراءات الشكوى، إذا كان هناك نظام لهذه الإجراءات بالفعل. فإذا كان الأمر كذلك، عليك أن تتبع هذا النظام. أما إذا لم تكن متأكدًا من الشخص الذى يجب أن تقدم له الشكوى أو كيف تفعل ذلك، "فقط اسأل".

؟ ما الأسلوب الذى يجب أن أستخدمه؟

لقد عرض هذا الكتاب العديد من الأساليب الخاصة بطرح أسئلة فعالة، وسوف تجدها فى الجزء الخاص بتكنولوجيا الأسئلة". ولكى أوفر عليك إعادة قراءة هذه الأساليب، سأعيد ذكر بعض من الأساليب التى أفضل، شخصيًّا، استخدامها حتى أنعش ذاكرتك. ويمكنك فيما بعد أن تتصفح هذا الجزء مرة أخرى فى وقت فراغك لكى تبحث فى الأساليب الأخرى، والتى تصلح لك أو التى تلائم موقفك وشخصيتك.

لا تنس أنه ليس من المهم فقط ما تقول، وإنما من المهم أيضًا كيف تقوله؛ فنبرة الصوت واللهجة ولغة الجسد من الأمور المهمة أيضًا. فمن الممكن أن تختار الذهاب إلى أحد المحال لتشتكى وأنت شديد الغضب فى لهجة بذيئة تهكمية وأنت تصيح بصوت عال وتشوح بذراعيك فى تهديد ووعيد. ومن الممكن بدلاً من ذلك أن تتحدث بلهجة ودودة مهذبة وحازمة. ترى، أى الطريقتين من الممكن أن تحصل بها على النتيجة التى تريد؟

أساليب طرح الأسئلة عند عرض الشكوى

كما وعدت، سوف أعرض لك فيما يلى بعض الأساليب المفضلة عندى لطرح الأسئلة:

استخدم «نحن»

إن أحـد الأساليـب الفعالـة للغايـة استخـدام الضمـير "نحـن" عند طلب المساعدة، والتى توحى بأن الأمر يمثل مشكلة أيضًا للطرف الآخر.

- **لقد استلمت لتوى بعض الحقائب التى طلبتها من شركتك، ولكننى أخشى أن يكون قد أصابها بعض التلف عند وصولها، لذا، فنحن فى مواجهة مشكلة ما. هل تساعدنى فى حل هذه المشكلة من أجل صالحنا نحن الاثنين؟**

ومن الممكن أن تستخدم بالطبع الكلمة السحرية "كيف؟":

- **كيف ستستطيع مساعدتى فى حل هذه المشكلة؟**

اطرح الأسئلة باستخدام الأساليب «الملطفة»

لقد ذكرت آنفًا فى هذا الكتاب أن هناك عبارات مختلفة من الممكن استخدامها كتمهيد للسؤال، والهدف من هذه العبارات هو التأثير على الشخص الذى تتعامل معه حتى يكون فى أفضل حالة تسمح له أن يعطيك الإجابة التى تريد:

- **أتساءل عما إذا كان يمكنك مساعدتى أم لا؛ فلدى شكوى بخصوص .....**
- **إننى آسف حقًا على الإزعاج الذى أسببه لك بسبب شكواى، وعلى الرغم من كرهى لذلك، فإننى .....**
- **أدرك كم أنت مشغول الآن وكم تكره تلقى مثل هذه الشكاوى الآن، ولكن أريد ....**
- **هل تمانع إذا ما قدمت لك تعليقًا بناءً؟**

اطرح الأسئلة التى تعتمد على «الاختيار»

هذا الأسلوب سهل وبسيط للغاية: فبعد أن تجعل الشخص الآخر يدرك الشكوى أو المشكلة الخاصة بك، أعطه الخيارات الخاصة بحل المشكلة واسأله أى الخيارات يفضل؛ فهذا سيجعله يركز على أحد هذه الخيارات. فإذا كان أى الخيارين مقبولاً لك، فلن تخسر شيئًا.

- **يمكننى أن أقبل أن تدفع لى نقدًا الآن، أو إذا كان أسهل لك، فيمكننى أن أحصل على خصم مساوٍ لقضاء إحدى الإجازات فى المستقبل. أى الخيارين تفضل؟**

تمهيد الشكوى ببعض "الإطراء الإيجابى"

فى بعض الأحيان، قد تشتكى بسبب جانب واحد فى شىء ما، بينما تشعر بالرضا عن باقى جوانب هذا الشىء. فى هذه الحالة، ابدأ دائمًا شكواك بالجانب الإيجابى؛ فهذا الأسلوب يجعل الطرف الآخر الذى تتعامل معه أكثر تقبلاً لك، وفى الوقت نفسه تبدو أنت فى نظره عادلاً ومنطقيًا وشديد الذوق.

- **لقد اشتريت منك مجموعة من السلع الأسبوع الماضى وهذه هى الفاتورة. إن معظم هذه البضائع كانت رائعة بحق وكنت سعيدًا جدًا بها، ولكن هذه القطعة فقط بها مشكلة. ماذا تقترح بشأنها؟**
- **لا بد أن تعرف أن هذا المطعم قد تم ترشيحه لى، وكان الطعام أروع شىء عرفته، إنه رائع للغاية، ولكن لسوء الحظ، لسبب أو لآخر، لم تكن الخدمة، الليلة، على المستوى المطلوب. ماذا ترى؟**

اطرح أسئلة تجعل الطرف الآخر يرى الموقف من وجهة نظرك

دعنى أطبق هذا الأسلوب على المثال السابق الخاص بالمطعم:

- **لا بد أن تعرف أن هذا المطعم قد تم ترشيحه لى، وكان الطعام أروع شىء عرفته؛ إنه رائع للغاية، ولكن لسوء الحظ، لسبب أو لآخر، لم تكن الخدمة، الليلة، على المستوى المطلوب. هل تعتقد أنه من غير المنطقى ألا أشعر بالحنق عندما أنتظر ساعة لكى أحصل على الطبق الرئيسى؟**

لقد استخدمت هذا الأسلوب فقط بالأمس عندما اتصلت بخدمة العملاء الخاصة بمؤسسة توصيل الطلبات لكى أخبرهم أن بعض السلع التى اشتريتها منهم قد وصلت تالفة، ولذلك لم تكن لديهم مشكلة فى أن يعيدوا إلى أموالى، ولكنهم فى البداية طلبوا منى أن أدفع مصاريف الشحن لإعادتها ثانية. لذا، طرحت عليهم هذا السؤال:

- **عفوًا، لا أريد أن أكون عميلاً صعب المراس، ولكن هل تعتقد أنه من المنطقى والعادل أن أدفع ثمن إعادة بضائع لم أحتفظ بها أو أستخدمها لأنها وصلتنى تالفة؟**

فجاءنى الرد كالتالى: "إذا كان الأمر كذلك، فأنا أعتقد أن لديك حق! حسنًا، سوف أرتب لإعادة السلعة دون أى تكاليف".

كيف تسأل إذا لم تكن لديك المستندات الكافية؟

هل جربت ذات مرة أن تشترى بعض السلع المعيبة، ولكنك لا تجد الفواتير الخاصة بها، ويرد عليك الطرف الآخر قائلاً: "لا نستطيع أن نفعل لك شيئًا، إذا لم يكن معك الفاتورة"؟ إذن، حاول استخدام هذا الأسلوب:

- **أعرف أن هذه سياستكم، وأستطيع أن أتفهم السبب فى ذلك، ولكن فى هذا الموقف هل أنا بالفعل فى حاجة إلى الفاتورة، أم يمكنك أن تثق فى أننى اشتريت بالفعل هذه السلع منكم؟**

هذا السؤال يجعل الموقف يبدو شخصيًا. وهذا يصعِّب على الطرف الآخر أن يرفض طلبك ويجعل من السهل عليه أن يقول:

"حسنًا، هذه المرة فقط؛ حيث يمكننا أن نجرى هذا الاستثناء".

من أيضًا يمكننى التحدث إليه؟

يمكن أن تمر بك بعض الأوقات التى لا تستطيع الحصول فيها على ما تريد من خلال شكواك - فى هذه الحالة اسأل نفسك:

- **حسنًا. فى هذه الحالة، من غيرك يمكننى التحدث إليه؟**

أسئلة تطرحها على نفسك إذا كنت أنت الطرف المتلقى للشكوى

- **إذا كنت مكان العميل، كيف كنت سأشعر؟**

بمجرد أن تطرح على نفسك هذا السؤال وتركز على الإجابة النابعة من داخلك، تصبح مهيئًا بشكل أكبر للتعامل مع الشكوى بفاعلية.

- **ما الهدف من التعامل مع هذه الشكوى؟**

إننى أعرف، من خلال خبرتى العملية، أن هناك العديد من الأشخاص الذين يعملون فى مجال خدمة العملاء والذين يذهب تفكيرهم تلقائيًا إلى محترفى الشكاوى - "المزعجين" الذين يسعون إلى استعادة أموالهم كاملة أو الحصول على تعويض، لأن ستائر حجرة النوم لم ترق لهم أو أن الزى الذى يرتديه موظف الاستقبال فى الفندق لم يعجبهم. ولكن بعد البحث العميق فى هذا الأمر وتقديم استشارات لشركات كبيرة فيما يختص بكيفية التعامل مع الشكاوى، أستطيع أن أخبرك أن هذه النوعية من الأشخاص قليلة للغاية. ولكن الحقيقة الواضحة التى يجب أن يعرفها الأشخاص الذين يتلقون الشكاوى: معظم الأشخاص الذين يشتكون يكون لديهم سبب حقيقى وراء هذه الشكوى، والبعض الآخر يتصور ذلك.

فى كلتا الحالتين، تكون أنت (الشخص الذى يتعامل مع مثل هذه الشكاوى) واقعًا فى ورطة. لذا، اطرح على نفسك هذا السؤال: "ما هدفى من التعامل مع الشكوى؟". هل تريد التخلص من الشخص المشتكى فى أسرع وقت ممكن؟ هل تريد راحة العميل، أم تريد أن تحل المشكلة، ومن ثم يعود إليك العميل مرة أخرى فى المستقبل؟ أم تريد أن تمنع العميل من التعامل معك مرة أخرى؟

وفقًا لأهدافك كشخص يتعامل مع الشكاوى، يمكن أن تطرح أيضًا هذه الأسئلة:

- **حتى إذا كان العميل على خطأ، هل من مصلحة شركتنا أن نسايره ونجعله على "صواب"؟**
- **هل أدعه فقط يخبرنى بمشكلته؟**

إن أحد الأشياء التى يريدها الأشخاص الذين يشتكون هو التعبير عن وجهات نظرهم. لذا، فإن منحهم الفرصة للإفصاح عن مشكلتهم عادة ما يكون أفضل شىء تفعله معهم. لذلك اسأل نفسك عما إذا كنت تفعل ذلك أم لا - إذا كنت لا تفعل ذلك، عليك أن تستمع بعد ذلك إلى شكواهم.

أسئلة ينبغى أن تطرحها على الشخص المشتكى

؟ **ماذا تريد منى بالضبط أن أفعل حيال شكواك؟**

يعد هذا السؤال من الأسئلة الفعالة للغاية، والتى يجب أن تطرحها، ولكن لا بد أن تسأله بصدق وتهذيب وأن تسبقه باعتذار عن شىء ما. على سبيل المثال:

؟ **أوه! كم أنا آسف بشدة لسماعى أنك تعتقد أننا تجاهلناك(تشعر بالحنق) وجعلناك تشعر بالقلق. ماذا نستطيع القيام به من أجل نجعل الأمور كما تريد؟**

لماذا يعد هذا السؤال من الأسئلة الفعالة؟ لأنه، كما ذكرنا سابقًا، لا يفكر العديد من الأشخاص فى هذا الأمر قبل أن يقدموا الشكوى. وبالتالى، عندما تطرح عليهم هذا السؤال، فإنهم يتراجعون نتيجة لرد فعلك هذا، ومن ثم تصبح الأمور تحت سيطرتك، وعليك أن تلاحظ أيضًا أن هذا السؤال لم يُلقَ بالخطأ على شركتك.

هناك خيار آخر يمكن أن تستخدمه، وهو أن تطرح الأسئلة المعتمدة على تقديم الخيارات؛ وهذا الأسلوب يعمل بطريقة عكسية للأسلوب الذى ذكرته سابقًا. مهما كانت المشكلة التى تواجهها، عليك أن تسألهم أى من الخيارات المتاحة سيكون مناسبًا لهم. على سبيل المثال:

؟ **كم أنا آسف بشدة لسماعى أنك مستاء من الخدمة هذه الليلة! فإذا كنا سنعرض عليك إما خصم ٥٠٪ من ثمن وجبة الليلة أو كوبونًا لتناول وجبة مجانية فيما بعد كتعويض عن ذلك، أيهما تفضل؟**

الشىء المهم الذى أريدك أن تتذكره هو: إذا وجدت نفسك أحد طرفى الشكوى، استخدم الأسئلة كطريقة للتعامل مع هذه الشكوى.

لقد صارت
قوة الأسئلة
ملكك الآن

ونحن نقترب من الصفحات الأخيرة من هذا الكتاب، دعنى أطرح عليك مرة أخرى السؤال الذى بدأت به:

؟ ما الذى يعوق تقدمك فى الحياة أكثر من أى شىء آخر؟

والآن، لابد أنك تعرف الإجابة.

فما يعوق تقدمك فى الحياة هو الفشل
فى طرح أسئلة عما تريد

أنت الآن فى موضع مختلف عن موضعك فى بداية الكتاب؛ فقد صرت تعرف القواعد الذهبية الخاصة بعملية طرح الأسئلة، كما أنك استوعبت جيدًا فكرة "طرح الأسئلة". علاوة على ذلك، قرأت عن النتائج المبهرة التى تحدث عندما تطبق الأساليب التى شرحتها لك، كما أنك الآن مسلح ببعض الأسئلة القوية والفعالة، والتى يمكن أن تطرحها على نفسك.

كيف يمكن الاستفادة من كل ما ورد ذكره فى هذا الكتاب؟

على الرغم من أن عملية "طرح الأسئلة" تبدو بسيطة، فإنها من أكثر الأدوات فاعلية فى تغيير الحياة الشخصية؛ فطرح السؤال الصائب بالطريقة المناسبة، وفى الوقت المناسب، له تأثير كبير على تغيير الطريقة التى تفكر وتشعر وتتصرف بها أنت والطرف الآخر الذى تطرح عليه الأسئلة، كما أنه يعطيك قدرًا كبيرًا من السيطرة على مجريات الأمور بعد ذلك.

إن الأسئلة لديها القوة الكافية لتجعلك أكثر تقبلاً لاحتمالات وأفكار وتحديات جديدة، كما تساعدك فى الوصول إلى السؤال التالى فى الحوار. هذه هى العملية المتواصلة لطرح الأسئلة، والتى نخوض فيها كل دقيقة فى حياتنا، ومن ثم فهى تؤثر على اهتماماتنا اليومية وحالتنا بشكل عام. إذن، ما الموقف الآن؟ كيف يمكن أن يساعدك كل ما ذكرته سابقًا فى الحصول على ما تريد؟

بالطبع، هذه الأسئلة أنت فقط من يستطيع الإجابة عليها، والأكثر أهمية من ذلك هو أن هذه الأسئلة هى التى تحتاج أنت أن تطرحها على نفسك.

عبر السنين، استخدمت هذه القواعد والأساليب بنفسى، كما ساعدت العديد من الأشخاص على الصعيد العملى والشخصى فى تحقيق ما يريدونه لأنفسهم، وأن يقتربوا بشكل أكبر من أهدافهم الشخصية، وأن يأخذوا قرارات واثقة وهم مرتاحو البال. لذا، دعنى أطرح عليك هذا السؤال ثانية، بعد أن أصبحت الآن لديك الأدوات والعقلية اللازمة:

؟ ماذا ستفعل الآن؟

يمكنك أن تضع هذا الكتاب على الرف من الخلف وتنسى كل ما قرأته لتوك، ولكن الخطر هنا يكمن فى أن كل شىء سيبقى على ما هو عليه.

وعلى العكس، يمكنك أيضًا أن تختار أن تقوم بالخطوة القادمة بفاعلية وأن "تطرح الأسئلة" كلما أمكنك ذلك، مستخدمًا جميع الأساليب الجديدة المتوفرة لديك لكى تقترب أكثر من تحقيق ما تريد.

؟ ترى، أى الخيارين تفضل؟

لديك الآن قوة الأسئلة، فمتى
متى ستبدأ فى استخدامها؟

هذه الطريقة ستفتح لك العديد من الأبواب المغلقة -
استخدمها بحكمة!